

VYSOKÁ ŠKOLA BÁŇSKÁ – TECHNICKÁ UNIVERZITA OSTRAVA
EKONOMICKÁ FAKULTA

KATEDRA VEŘEJNÉ EKONOMIKY

Dostupnost ústředních orgánů státní správy
Availability of the Central State Administration Bodies

Student: Bc. Veronika Adamíková
Vedoucí diplomové práce: Ing. Iveta Vrabková, Ph.D.

Ostrava 2016

Zadání diplomové práce

Student: **Bc. Veronika Adamíková**
Studijní program: N6202 Hospodářská politika a správa
Studijní obor: 6202T055 Veřejná ekonomika a správa
Téma: **Dostupnost ústředních orgánů státní správy**
Availability of the Central State Administration Bodies

Jazyk vypracování: čeština

Zásady pro vypracování:

1. Úvod
2. Dostupnost jako podmínka kvality veřejné správy
3. Nástroje pro hodnocení dostupnosti
4. Zhodnocení informační dostupnosti ministerstev ČR
5. Závěr

Seznam použité literatury

Seznam zkratek

Prohlášení o využití výsledků diplomové práce

Seznam příloh

Přílohy

Seznam doporučené odborné literatury:

DENHARDT, R. B., J. V. DENHARDT and T. A. BLANC. *Public Administration*. 7th ed. International Edition: Wadsworth, 2014. 464 p. ISBN 978-1-285-43401-8.

GOETSCH, David L. and Stanley DAVIS. *Quality Management for Organizational Excellence. Introduction to Total Quality*. 7th ed. Toronto: Pearson, 2013. 456 p. ISBN 978-013-287097-9.

VRABKOVÁ, Iveta. *Perspektivy řízení kvality ve veřejné správě*. SAEI, vol. 17. Ostrava: VŠB – TU Ostrava. 145 s. ISBN 978-80-248-2339-5.

Formální náležitosti a rozsah diplomové práce stanoví pokyny pro vypracování zveřejněné na webových stránkách fakulty.

Vedoucí diplomové práce: **Ing. Iveta Vrabková, Ph.D.**

Datum zadání: 20.11.2015

Datum odevzdání: 22.04.2016

doc. Ing. Petr Tománek, CSc.
vedoucí katedry

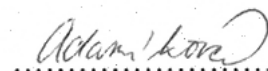


prof. Dr. Ing. Dana Dluhošová
děkanka fakulty

PROHLÁŠENÍ

Prohlašuji, že jsem celou diplomovou práci včetně příloh vypracovala samostatně. Všechny použité informační zdroje jsem uvedla v seznamu literatury a patřičně citovala v diplomové práci.

V Ostravě dne 22.dubna 2016



Bc. Veronika Adamíková

OBSAH

1	ÚVOD	5
2	DOSTUPNOST JAKO PODMÍNKA KVALITY VEŘEJNÉ SPRÁVY	8
2.1	Veřejná správa jako veřejná služba	8
2.2	Koncepce modernizace a zlepšování služeb veřejné správy v ČR	10
2.3	Atributy kvality veřejné služby	15
2.4	Informační dostupnost	17
2.5	Komplexní řízení kvality	17
3	NÁSTROJE PRO HODNOCENÍ DOSTUPNOSTI	20
3.1	Dostupnost v rámci komplexních metod hodnocení kvality	20
3.1.1	Model Excellence EFQM	20
3.1.2	Model CAF	23
3.2	Dílčí metody hodnocení dostupnosti	24
3.2.1	Vybrané dílčí metody	24
3.2.2	Metoda TOPSIS	27
3.3	Projekty zaměřené na informační dostupnost	28
3.3.1	Otevřená společnost - Infoliga	28
3.3.2	Zlatý erb	29
4	ZHODNOCENÍ INFORMAČNÍ DOSTUPNOSTI MINISTERSTEV ČR	31
4.1	Kritéria pro hodnocení informační dostupnosti	31
4.2	Postup sběru dat a hodnocení kritérií	33
4.3	Hodnocení dostupnosti podle kritérií	35
4.3.1	Povinně zveřejňované informace	37
4.3.2	Informace o hospodaření ministerstev	38
4.3.3	Aktuality a uživatelská přívětivost	39
4.4	Celkové hodnocení dostupnosti podle metody TOPSIS	40
4.5	Silné a slabé stránky, doporučení	42

5	ZÁVĚR	44
	SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY	46
	SEZNAM ZKRATEK.....	50
	SEZNAM OBRÁZKŮ	
	SEZNAM TABULEK	
	SEZNAM PŘÍLOH	

1 ÚVOD

Heger (2012) uvádí, že schopnost náležitě komunikovat se zákazníkem v různých situacích je nazývána komunikační kompetence, která vyjadřuje úroveň fungování byrokratických organizací. Komunikace je nástrojem demokracie, ale také k ovládnutí lidí. V dobách všeobecné informovanosti má celé společenství občanů přístup k neomezenému množství informací a platí přístup: „neznalost zákona neomlouvá“. Proto by měly být všechny informace snadno dohledatelné a přehledné, tím pádem také kvalitní.

Řízení kvality služeb je předpokladem spokojenosti zákazníka. Pomahač (2013) zmiňuje kvalitu jako dodržování specifických standardů, norem a procedur, Ochrana a Půček (2012) zase uvádějí kvalitu jako *celistvou vlastnost* konkrétní veřejné služby, podle níž jsou uspokojovány *veřejné potřeby občanů*. Služby jsou pak garantovány zadavatelem. Respektive vykonavatelem.

Bovard a Löfflerová (2009) vymezují jako atributy kvalitní veřejné služby dostupnost, vstřícnost, důvěryhodnost, odbornost, vnímavost, komunikativnost, profesionalita, spolehlivost, prozákaznickost a pružnost.

Aktuální pohled na kvalitu ve veřejném sektoru je založen na koncepci Total Quality Management, která pochází ze soukromé sféry.

Marek a Kajml (2012) vnímají Total Quality Management jako systém neustálého uspokojování *dohodnutých a předpokládatelných potřeb zákazníka, přístup vedení*, které se zaměřuje na kvalitu a jako *filosofii managementu*.

Společnost se neustále mění a vyvíjí a nárokuje si vyšší úroveň kvality poskytovaných služeb, což vede ke stále větším tlakům na modernizaci celého veřejného sektoru. Grospič (2006) zmiňuje jako hlavní problém modernizace současný proces transformace, modernizace správních reforem i veřejné správy. Oslabením je pak zpoždění transformace, které má za následek ochromení účinnosti vzniklých opatření v modernizaci veřejné správy.

Směřování všech reforem a modernizace by mělo vést k zefektivnění státní správy s využitím všech dostupných komunikačních technologií pro lepší propojenost a odstranění duplicity v celém veřejném sektoru, (Louda, 2006).

Cílem diplomové práce je na základě stanovených faktorů informační dostupnosti a jejich následného ověření v podmínkách ministerstev České republiky zhodnotit úroveň a vymezit možnosti zlepšování informační dostupnosti ministerstev České republiky.

Dostupnost veřejné správy, respektive státní správy je tématem mnoha strategických dokumentů, jedná se o dlouhodobě probíhající proces modernizace veřejné správy.

Informační dostupnost je zkoumána na základě stanovených specifických kritérií, které jsou členěny do tří oblastí a dále vnitřně jsou rozčleněny na dvacet dva podoblastí a čtrnáct variant, které tvoří jednotlivá ministerstva České republiky.

Objektem zkoumání budou webové portály těchto subjektů a jako metoda analýzy a zhodnocení bude využita jedna z metod vícekritériálního rozhodování, konkrétně metoda TOPSIS.

K dosažení stanoveného cíle je v rámci diplomové práce formulována následující hypotéza:

- Úroveň informační dostupnosti webových portálů všech ministerstev České republiky je srovnatelná.

Hypotéza je formulována s předpokladem, že se jedná o ústřední orgány státní správy, které jsou pod kontrolou vlády České republiky, a tudíž by mělo být samozřejmostí, že jsou webové portály ministerstev zejména obsahově srovnatelné a v tomto smyslu jsou vymezeny následující oblasti: povinně zveřejňované informace (zákonné a související), ekonomika úřadu, aktuality/novinky a uživatelská přívětivost.

Diplomová práce je strukturována do pěti kapitol. První kapitola obsahuje úvod a pátá je tvořena závěrem. Druhá kapitola práce se zabývá vymezením pojmů veřejná správa a veřejná služba, dále pak modernizací veřejné správy, jejím současným stavem a také strategiím, které jsou zpracovávány pro zlepšování efektivnosti a dostupnosti veřejné správy a veřejných služeb v České republice. Následuje vymezení termínu kvalita a její základní znaky dle názoru více autorů a komplexní řízení kvality pomocí metody Total Quality Management.

V rámci třetí kapitoly jsou zpracovány nástroje pro hodnocení dostupnosti. Jednotlivé podkapitoly pak obsahují vybrané modely, metody a projekty, které se dají aplikovat nebo jsou zaměřeny na konkrétní hodnocení informační dostupnosti ve veřejné správě.

Kapitola čtvrtá je zaměřena na zhodnocení informační dostupnosti v působnosti ministerstev České republiky, konkrétně pak hodnocení jejich webovských portálů pomocí vymezené vícekritériální metody TOPSIS provedené v systému SANNA, a dle specificky upraveného a předem vymezeného bodového hodnocení s návazností na časovou náročnost. Popisované skutečnosti jsou doplněny o tabulky a grafy pro názornější ukázkou. Závěrem této kapitoly je zpracováno vyhodnocení a srovnání zjištěných poznatků na základě využití metody a systému

hodnocení. Je zde uvedeno také několik doporučení autora pro možné zlepšení jednotlivých webových portálů ministerstev České republiky včetně potvrzení, částečného potvrzení či zamítnutí stanovené hypotézy.

Celá diplomová práce je zpracována na základě relevantních aktuálních odborných a legislativních zdrojů, na které je průběžně odkazováno v textu a které jsou součástí výčtu použité literatury diplomové práce. Všechny tabulky uvedené v diplomové práci jsou zpracovány podle normy ČSN 01 6910.

2 DOSTUPNOST JAKO PODMÍNKA KVALITY VEŘEJNÉ SPRÁVY

Každá veřejná služba tedy i veřejná správa měla splňovat určité standardy či normy, včetně zjišťování zpětné vazby od zákazníků, podle kterých se následně stanoví, zdali je veřejná služba kvalitní.

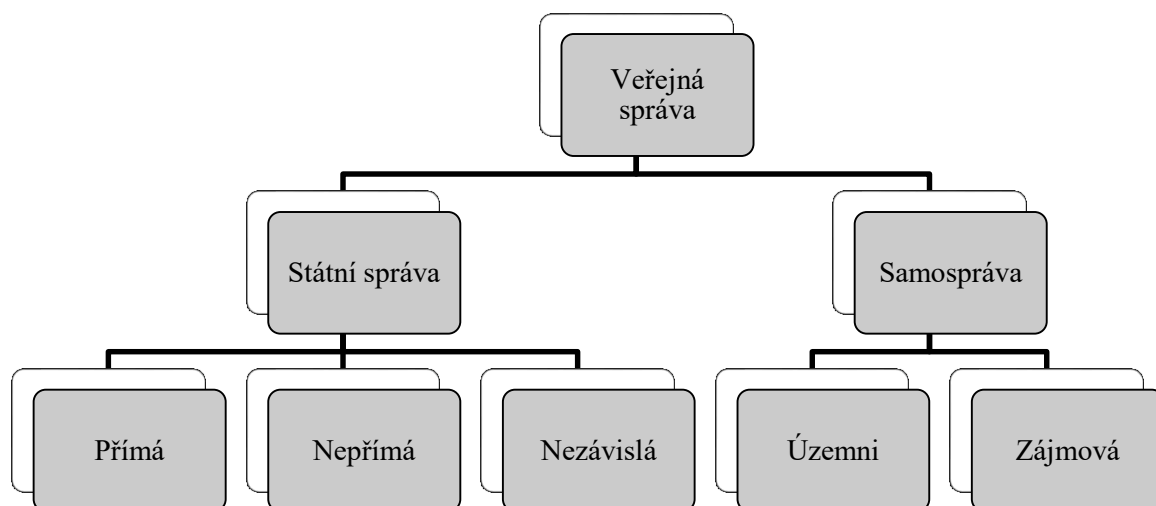
Pokud ovšem klienti mají pocit, že organizace poskytující službu dané standardy a normy nesplňuje a s touto situací nic nedělá a nemění ji, zvyšuje se nedůvěra v organizaci jak u klientů, tak u stávajících zaměstnanců, (Marek, Kajml, 2012).

2.1 Veřejná správa jako veřejná služba

Každý stát si vytváří vlastní soustavu institucí, jež se zabývají veřejnou správou. Veřejná správa je správa věcí veřejných, ve veřejném zájmu. Z tohoto vyplývá, že činnosti poskytované veřejnou správou, respektive samotná **veřejná správa** (dále jen VS) je prakticky **veřejná služba**, která je poskytována zákazníkům, čili samotným občanům státu, kde se takovýto systém řízení nachází. (Vrabková, 2012)

VS je v České republice (dále jen ČR) dle Průchy (2004, str. 56) členěna na *státní správu* a *samosprávu* vykonávanou příslušnými správními orgány, které mají postavení orgánů VS. Strukturu členění VS v ČR znázorňuje Obr. 2.1.

Obr. 2.1 Struktura veřejné správy ČR



Zdroj: HENDRYCH, Dušan. *Správní věda: teorie veřejné správy*. (2014, s. 211), vlastní zpracování

Samospráva je vykonávána jinými orgány než státními a člení se na samosprávu územní a zájmovou. (Hendrych, 2014)

Hendrych (2014) rozděluje státní správu podle vykonavatelů na přímou a nepřímou. Mezi přímé vykonavatele státní správy se řadí **ministerstva** jakožto ústřední orgány státní správy, v jejichž čele stojí ministr a jejich působnost je rámcově vymezena v zákoně č. 2/1969 Sb., o zřízení ministerstev a jiných ústředních orgánů státní správy a *jiné správní úřady s celostátní působností*, které jsou řízeny některým z ministerstev či přímo řízené vládou ČR. Dále patří mezi přímé vykonavatele veřejné sbory, správní úřady mimo soustavu státní správy čili neřízené vládou a okresní úřady.

Nepřímí vykonavatelé jsou takové orgány, na které byl delegován¹ výkon státní správy zákonem či rozhodnutím na základě zákona.

Ministerstva ČR vznikla na základě zákona České národní rady č. 2/1969 Sb., o zřízení ministerstev a jiných ústředních orgánů státní správy České socialistické republiky, ve znění pozdějších předpisů, a jak již z názvu vyplývá, vymezuje nejen činnost ústředních orgánů státní správy. Podle tohoto zákona v jeho prvotní verzi z roku 1989 bylo ustanoveno celkem sedmnáct ministerstev České socialistické republiky a další ústřední orgány státní správy, například Český báňský úřad či Česká komise pro vědecké hodnosti. Okruh působnosti ministerstev stanovených na základě tohoto zákona vymezuje příloha č. 1 tohoto dokumentu.

Veřejná služba podle Ochrany (2007, s. 8) je: „*takový druh služeb, jejichž uživatelem (spotřebitelem) je veřejnost jako sociální subjekt.*“ Jasná definice pojmu veřejná služba zatím není ustanovena. Veřejné služby jsou poskytovány a zabezpečovány orgány VS na základě zákona a financovány jsou ze státního rozpočtu, z rozpočtu samosprávných celků, z poplatků, účelových fondů a případně z jiných zdrojů.

Poskytování veřejných služeb dle Ochrany (2007) je možné rozdělit na dva přístupy a to tzv. *nabízitelský přístup* či přístup *orientovaný na zákazníka*. Při nabízitelském přístupu má určující úlohu subjekt VS jako poskytovatel veřejných služeb, který nabízí služby bez ohledu na to, zda jsou vůbec přizpůsobeny reálným potřebám občana. Opačným přístupem je již zmíněný zákaznický přístup, kdy by veřejné služby byly poskytovány VS s ohledem na potřeby zákazníka. Ti pak poptávají veřejnou službu v určité kvantitě a kvalitě.

Každá veřejná služba musí být vymezena jakousi kvalitou poskytování této služby. Definování kvality u veřejných služeb je obtížnější a komplexnější než definování kvality

¹ Delegace výkonu státní správy znamená přenesení působnosti na určitý orgán státní správy, především ji pak vykonávají orgány územních samosprávných celků (kraje, obce). (Hendrych, 2014, s. 142)

služeb v tržním sektoru. Tam vede uspokojení uživatele služeb a jeho potřeb k růstu zisku, zatímco ve veřejném sektoru to může působit protichůdně. Růst kvality pak může vést k aktivnějšímu vyhledávání služeb, což má za následek zvyšování výdajů na konkrétní službu proti limitovaným zdrojům. Základem pro dosažení kvalitně poskytovaných služeb je efektivní využívání všech zdrojů. (Halásek, 2004)

Kvalita nabírá v současnosti na ještě větší důležitosti se zvyšujícím se zájmem občanů a jiných zainteresovaných stran o VS.

2.2 Koncepce modernizace a zlepšování služeb veřejné správy v ČR

Problematikou modernizace se zabývají vysoké školy, národní i mezinárodní organizace a instituce, ministerstva, vlády, orgány Evropské unie (dále jen EU), Světová banka, Rada Evropy a další. Každým rokem pak probíhá mnoho konferencí a vzniká spousta poznatků, podnětů, návrhů a teoretických prací, se kterými se lze jen obtížně vyrovnat.

Obecným výrazem pro modernizaci je jakési vylepšení či přizpůsobení se současným požadavkům či znalostem. Stejným způsobem je to důležité i u VS, jelikož reaguje na měnící se podmínky v sociálním, technologickém a hospodářském vývoji společnosti, kdy vznikají naprosto nové podmínky na správu o které je potřeba se zajímat, (Adrielli, 2015).

Keller (2007) zmiňuje pojem modernizace jako pojem, který je naprosto odzbrojující a tak naléhavý, že jakýkoliv návrh spojený s tímto slovem se předpokládá jako správný, přínosný a žádoucí.

S pohledem na modernizaci VS, respektive státní správy a samosprávy, jak uvádí Grospič (2006) nutno rozlišovat tři charakteristické vývojové procesy: 1) transformace veřejné správy; 2) reformy veřejné správy; 3) **modernizace veřejné správy**.

Podle Grospič (2006), je pak tato modernizace VS spojena s *přechodem od industriální k postindustriální informatické společnosti* a je spojena s rozvojem ekonomie a manažerských metod VS ovšem v nových tzv. *postmoderních podmínkách*. Příčiny jsou mimo jiné také narůstání krizových situací, které mají sloužit k zabezpečování sociálních funkcí státu, snaha o zvýšení efektivnosti fungování VS, snižování nákladů pro poskytování veřejných služeb a další.

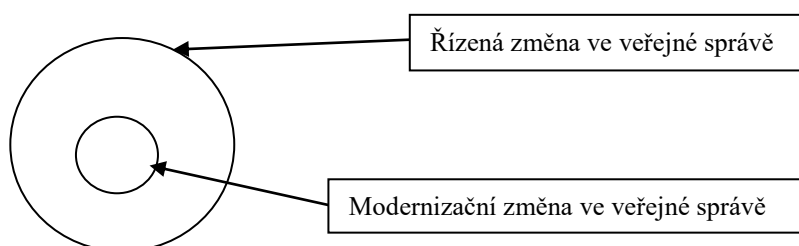
Jako hlavní téma modernizace pak zmiňuje zavádění informačních a komunikačních technologií ve VS. Pojednává také o tom, že by měla být moderní VS prostředkem pro

zajištění udržitelného rozvoje společnosti jak z pohledu narůstajících potřeb společnosti, tak se zachováním stavu životního prostředí.

Pojetí a realizace modernizace se pak v každé jednotlivé zemi liší, což je dáno různými teoretickými a metodologickými přístupy, které uvádí jednotliví autoři. Hlavní rozdílností mezi zeměmi je však jejich historický vývoj.

Ochrana a Půček (2011) zmiňují v závislosti na modernizaci VS dva pojmy a to *řízená změna ve veřejné správě* a *modernizační změna ve veřejné správě*. Tento vztah pojmů znázorňuje Obr. 2.2.

Obr. 2.2 Vztah mezi pojmy řízená změna a modernizační změna ve veřejné správě



Zdroj: OCHRANA, F., PŮČEK, M. Efektivní zavádění a řízení změn ve veřejné správě. (2011, s. 21), vlastní zpracování.

Dle těchto autorů určitá řízená změna ve VS pak modernizační změnu v sobě zahrnuje jako změnu kvalitativního charakteru, a pokud se jedná o změnu dílčí, je to změna v kvantitativním smyslu. Modernizace, však nemusí znamenat změnu všeho předchozího, ale může se jednat pouze o částečné změny či zavádění naprosto nových postupů, změn a úprav, které by měly vést k lepšímu fungování VS. Modernizace VS je vlastně kompletace všech různých procesů, postupů, změn a trendů, které souhrnně vedou ke zvýšení kvality a zefektivnění fungování ve VS.

Modernizace VS je dlouhodobý proces, který probíhá již dlouho let v demokratických společnostech. V současné době je všeobecně uznáváno, že základním podnětem pro vznik modernizace VS vyšel ze Spojených států podle koncepce New Public Management (NPM), respektive Total Quality Management (TQM), (Grospič, 2006).

Problémy modernizace VS v ČR se zabývala strategie Efektivní veřejná správa a přátelské veřejné služby. Jedná se o realizaci strategie Smart Administration², která byla realizována v letech 2007 – 2015.

Cílem strategie bylo zajistit kooperativní a efektivní způsob zlepšování VS a veřejných služeb s využitím prostředků ze strukturálních fondů v programovém období 2007 – 2013. Tato strategie měla vytvořit rámec pro souhru veškerých procesů, které směřují k efektivní VS a přátelským veřejným službám. Globální cílem bylo zefektivnit fungování VS a veřejných služeb a také podpořit ekonomický růst ČR a tím také zvýšit kvalitu života občanů v ČR. Tuto realizaci strategie představuje Obr. 2.3, který tvoří hexagon veřejné správy s následujícími vrcholy: legislativa; organizace; občan; finance; úředník; technologie.

Obr. 2.3 Strategie realizace Smart Administration



Zdroj: Ministerstvo vnitra ČR. *Efektivní VS a přátelské veřejné služby: Strategie realizace Smart Administration v období 2007 – 2015.*

Další programy, které se zabývaly a některé stále zabývají, jsou: Analýza aktuálního stavu veřejné správy, Národní program reforem ČR 2014 či Strategie mezinárodní konkurenceschopnosti ČR pro období 2012 – 2020 a další.

² Smart Administration – strategie s oficiálním názvem Efektivní veřejná správa a přátelské veřejné služby (Vrabková, 2012)

Pro období 2014 – 2020 je stanoven Strategický rámec rozvoje veřejné správy ČR, (dále jen strategický rámec). Tento dokument obsahuje důvody vzniku, strategické cíle a jejich implementaci. Dle strategického rámce je VS v ČR i přes realizace již několika reforem a strategických rámců stále nedokončená, respektive se stále potýká s dopady její nedokonalosti. Tento strategický rámec navazuje na mnoho dalších dokumentů, které byly z části zmíněny výše.

Současný strategický rámec je sestaven v souvislosti se světovým vývojem, a proto zahrnuje také spoustu mezinárodních zkušeností, které mohou být aplikovatelné v oblasti VS. Globálním cílem strategického rámce je zvýšit kvalitu, efektivitu a transparentnost VS, a to cílenou intervencí zaměřenou na vybraná slabá místa veřejné správy, při naplňování principů dekoncentrace, decentralizace a subsidiarity. Tento globální cíl je naplňován prostřednictvím čtyř stanovených strategických cílů:

1. modernizace VS,
2. revize a optimalizace výkonu VS v území,
3. **zvýšení dostupnosti a transparentnosti VS prostřednictvím nástrojů eGovernmentu,**
4. profesionalizace a rozvoj lidských zdrojů ve VS.

Ačkoliv bylo dosaženo mnoho úspěchů v oblasti eGovernmentu se ČR potýká s mnoha technickými a koncepčními nedostatky. Je to dáno také tím, že ani samotný eGovernment není v současné době zatím plně dobudován. Takovýto stav má pak dopad jak na efektivitu VS a s ní spojenou transparentnost, tak na kvalitu vykonávaných činností a poskytovaných služeb občanům, podnikatelům a dalším zákazníkům VS.

Třetí strategický cíl tohoto strategického rámce má za úkol zvýšit efektivitu VS prostřednictvím nástrojů eGovernmentu. To vše by mělo vést k „*přátelské a dostupné veřejné správě*“, a výstupy by pak měly být pro své uživatele srozumitelnější a míra využívání služeb eGovernmentu by se měla zvýšit. Tento postup by měl zároveň zvýšit spokojenost uživatelů služeb VS při řešení vzniklých životních situací.

Mezi specifické cíle, které mají naplnit výše zmíněný strategický cíl, patří: „*dobudování architektury eGovernmentu; koncepční zajištění fungování eGovernmentu a realizace projektů ICT; tvorba koncepčně-strategického materiálu – Strategie řízení investic do ICT; prosazování principu open data; rozšíření, propojení a konsolidace datového fondu veřejné správy a jeho efektivní a bezpečné využívání dle jednotlivých agend i na principu*

„opendata“; dobudování informačních a komunikačních systémů veřejné správy a realizace bezpečnostních opatření podle zákona o kybernetické bezpečnosti; podpora vzniku a vybavení orgánů veřejné moci pro ochranu infrastruktury ICT; novelizace relevantní legislativy vztahující se k eGovernmentu“. V globálu jde tyto cíle zkompletovat pod jeden specifický cíl, který nese název: Dobudování funkčního rámce eGovernmentu.

Jak již bylo zmíněno výše, i přes dočasné všechny snahy např. během programového období 2007 – 2013 se v oblasti eGovernmentu realizoval a stále ještě realizuje spousta významných projektů, které byly a jsou financované prostřednictvím Integrovaného operačního programu. Vše probíhalo a probíhá jak na úrovni orgánů státní správy ČR, tak i na úrovni krajů a obcí. Mezi klíčové programy, které již byly vybudovány, respektive zrealizovány, patří systém základních registrů³, Czech POINT⁴, datové schránky a portál veřejné správy. Dalším rozvojem je definování eGovernmentu v rámci Strategie Smart Administration.

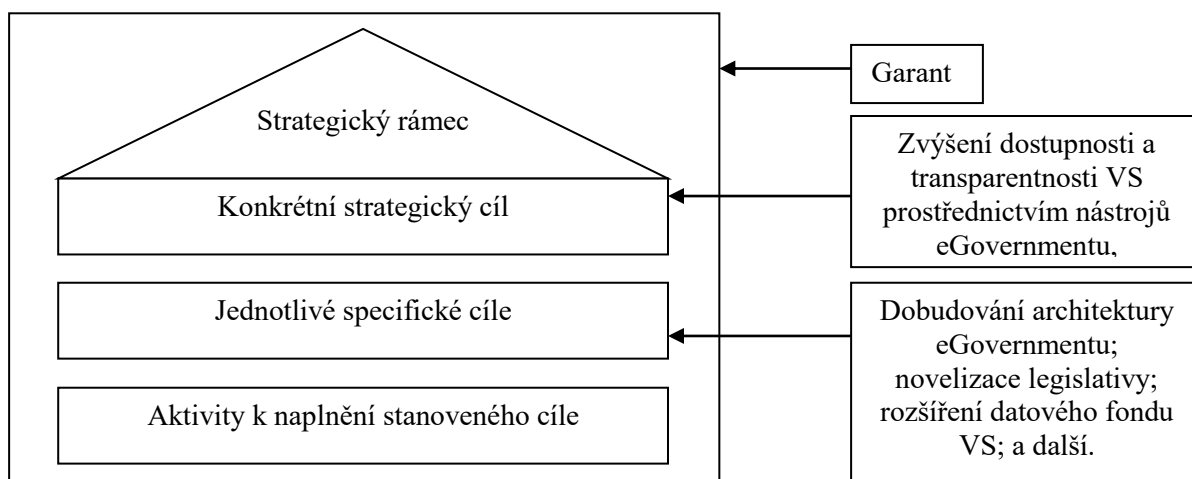
V rámci specifického cíle Dobudování funkčního rámce eGovernmentu jsou stanoveny opatření a aktivity pro dosažení úspěšné realizace stanoveného cíle. Jedná se stále o dobudování architektury eGovernmentu prostřednictvím řízeného způsobu, dobudování informačních a komunikačních systémů VS včetně bezpečnostních opatření stanovených dle zákona o kybernetické bezpečnosti, realizace plošně využitelného, jednotného, státem garantovaného a v rámci EU operativního informačního systému elektronické komunikace, rozšíření, propojení a upevnění datového fondu VS, podpora vzniku a vybavení orgánů veřejné moci pro ochranu infrastruktury ICT, koncepční zajištění fungování eGovernmentu a realizace projektů ICT, novelizace platné právní úpravy, jež se k eGovernmentu vztahuje, tvorba koncepčně strategického materiálu a prosazování principu open data.

Hlavním organizátorem, propagátorem, garantem a gestorem stanoveného strategického cíle je ministerstvo vnitra a ministerstvo financí ve spolupráci s ústředními orgány státní správy a také ve spolupráci se samosprávnými celky. Postup modernizace VS znázorňuje Obr. č. 2.4 uvedený níže.

³ Základní registry – registr osob, registr obyvatel, registr práv a povinností a registr územní identifikace, adres a nemovitostí.

⁴ Jedná se o kontaktní místa pro řešení řady životních situací občanů. V současnosti je takovýchto kontaktních míst více než 7000.

Obr. 2.4 Postup modernizace VS v ČR



Zdroj: Strategický rámec rozvoje veřejné správy ČR pro období 2014 – 2020, vlastní zpracování

2.3 Atributy kvality veřejné služby

Termín kvalita je naprosto srovnatelný s pojmem jakost, jenž je využívána především v technických oblastech či v potravinářském průmyslu, jedná se tedy o synonyma. (Vrabková, 2012) V oblasti VS, je pak praktikován přednostně výraz kvalita, nikoliv jakost.

Dle Vrabkové (2012) je možné z obecného hlediska říci, že je kvalita jakási vlastnost či souhrn vlastností, které přidávají produktu atraktivitu pro zákazníka. Respektive schopnost produktu, aby splnil požadavky, jež zákazník stanoví. Je tedy možno stanovit, že kvalitní VS je taková, kdy jsou občané státu spokojeni s jejím vykonáváním. Konkrétní vymezení tohoto pojmu není ustanoveno.

Vrabková (2012, str. 18) s odkazem na Petříkovou (2008) o kvalitě hovoří takto: „*Není kvalita to, co jest drahé či předražené. Není kvalitní ani to, co není včas, či ve správný čas. Je drahé to, co není kvalitní a je nekvalitní to, co lze získat po dlouhém čekání a urgencích. Kvalita spokojenosti zákazníka je jenom jedna: celá a úplná.*“

Dle Denhardt, Denhardt a Blanc (2014) vychází současné pojetí VS z konceptu Good Governance. Dále zmínění autoři podtrhují význam transparentnosti VS a eGovernmentu z pohledu zákazníků veřejné správy a budoucího formátu samostatné VS.

Good Governance neboli v českém překladu dobrá vláda (dobré vládnutí) navázal na koncept New Public Management. Má několik pravidel a zásad, které se vyskytují již od roku 2000 v dokumentech OSN, a jedná se o tyto čtyři pravidla:

1. zajišťovat nastavení cílů a jejich cílových hodnot,
2. kontrolovat a optimalizovat poskytované veřejné služby, dle 3E⁵,
3. provádět monitorování VS a jejich činitelů,
4. podporovat právo na dobrou VS dle zásad.

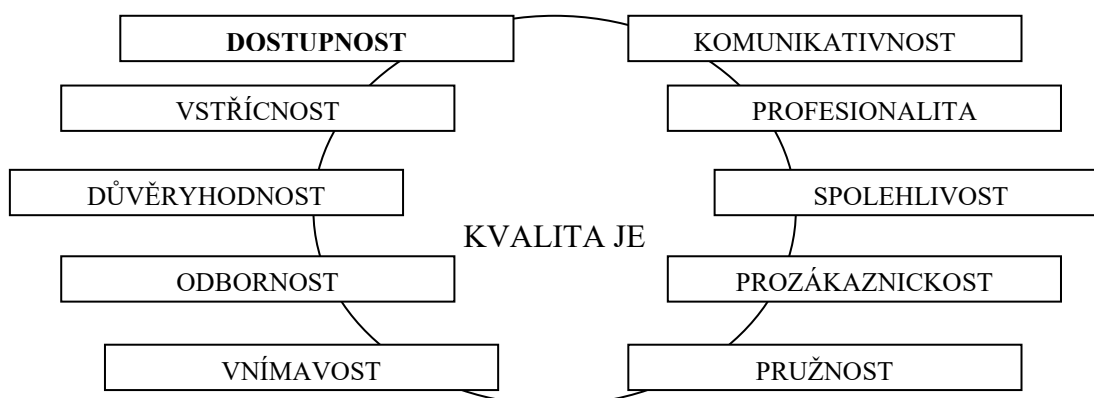
Tyto čtyři pravidla následujících 9 zásad by měly, v rámci dobré VS, uplatňovat a především respektovat všechny členské státy.

Zásady: zákonnosti, rovnoprávnosti, nestrannosti, proporcionality, právní jistoty, zásada konání v přiměřené časové lhůtě, participace, úcty k soukromí a zásada transparentnosti. (Ochrana a Půček, 2012)

Je patrné, že uvedené zásady naprosto odpovídají idejím NPM a jejich uplatnění by mohlo vést k vyšší efektivnosti fungování a k úsporám ve veřejném sektoru a následně pak i ve VS. Na základě těchto zjištění se Ochrana a Půček (2012) dále domnívají, že pokud budou tyto dva koncepty, NPM a „dobré vládnutí“, na sebe navazující bude se jednat o teze, které nastolují problémy efektivního fungování veřejného sektoru a VS a pátrají po cestách k úsporným opatřením ve veřejném sektoru. VS nebude účinná, pokud bude založena pouze na přístupu „dobrého vládnutí“, jelikož se bude jednat pouze o prázdný pojem, když bude výkon VS neefektivní a neúčinný.

Bovard a Löfflerová (2009) vymezují následující atributy kvalitní veřejné služby: **dostupnost**; vstřícnost; důvěryhodnost, odbornost; vnímavost; komunikativnost; profesionalita; spolehlivost; prozákaznickost; pružnost. Tyto znaky znázorňuje v návaznosti na kvalitu Obr. č. 2.5.

Obr. 2.5 Znaky kvalitní VS



Zdroj: Bovard a Löfflerová (2009), vlastní zpracování

⁵ 3E tj. economy, effectiveness, efficiency neboli hospodárnost, efektivnost a produktivita, (Ochrana, 2007).

2.4 Informační dostupnost

Dostupnost je možno specifikovat jako schopnost konkrétní služby být zákazníkovi při vyžádání okamžitě k dispozici. Ať už se jedná o místní nebo časovou dostupnost. Spolehlivost pak určuje konkrétní čas a standard poskytované služby a čekací doba je pak například stání ve frontě na úřadě. Doba vyřízení pak bývá zpravidla legislativně upravena a jedná se o stanovené lhůty pro vyřízení konkrétních žádostí, dotazů či stížností. Z hlediska kompetencí a způsobilosti se očekává, že všichni zaměstnanci, pracovníci, „ví, co mají dělat“, to znamená, že studují či dostudovali potřebné vzdělání a splnili konkrétní podmínky pro vykonávání dané služby, jež klientům poskytují. S tím souvisí také schopnost těchto pracovníků vstřícně jednat, snažit se porozumět a především s klienty komunikovat. Veškeré služby by pak měly být poskytovány v bezpečných budovách, kde jsou dodržovány stanovené normy, např. hygienické a zákazník by se zde měl cítit pohodlně, ne však ve stresu. Aby byly služby kvalitně vykonávány, musí mít také zaměstnanci k dispozici potřebné technické vybavení, respektive dostatečnou výpočetní i jinou techniku, software či prostor. V poslední řadě pak také velice záleží na image organizace veřejné správy, zdali má dobrou či naopak špatnou pověst, Vrabková (2012).

Dostupnost tedy může být časová, prostorová, místní, technická, **informační**, z pohledu čekací doby, obsahová a další.

Dnešní doba je přirozeně technologická, lidé očekávají nové prvky technologie a hlavním znakem informační revoluce je to, že se různé technologie nevměšují do mezilidské komunikace izolovaně, ale jsou navzájem propojené a podporují se, (Heger, 2012)

V současné moderní době, již funguje eGovernment, který v sobě zahrnuje spoustu moderních technologií. Je velice důležité, aby poskytované informace byly kvalitní, odráží to pak technickou vyspělost organizace, která poskytuje zákazníkům veřejné služby. Čím však je více nového, tím více je potřeba úprav a nových konfigurací nejen v prostém životě ale i ve VS. Proto jsou základem informační dostupnosti kvalitní komunikační nástrojem, mezi něž patří i eGovernment, a hraje zde významnou roli, mimo jiné zde také spadají portály veřejné správy, které jsou komunikační platformou mezi organizacemi a všemi ostatními zainteresovanými stranami, zejména pak klienty.

2.5 Komplexní řízení kvality

Goetsch, Davis (2013) sledují historii vývoje managementu kvality od roku 1906 do roku 2010. Komplexní management kvality (TQM) se dle zmíněných autorů rozvíjí po druhé

světové válce nejprve v Japonsku a následně v USA a zemích západní Evropy. Dnešnímu pojetí TQM nejvíce přispěly poznatky zejména E. Deminga a J. Jurana. Postupně se rovněž vyvinuly nástroje managementu kvality, které pomáhají organizacím TQM implementovat, měřit, hodnotit a zlepšovat, v průmyslu a v dalších soukromých organizacích (např. Lean, Six Sigma, ISO⁶ 9000).

Jelikož se z počátku všechny organizace soustředily pouze na kvalitu výstupu a nikoliv na celý proces, respektive na celkovou činnost organizace, vznikl TQM, který právě toto řeší. V ČR s pojmem TQM souvisí mimo jiné i modernizace veřejné správy, která aktuálně stále probíhá.

TQM je tedy postaven nejen na principech soustředění se na zákazníka, ale zaměřuje se také na samotnou organizaci, její pracovníky, pracovní a procesní postupy a také na stálé zlepšování organizace podle principu PDCA⁷. (Vrabková, 2012)

Ve společnosti je mnoho různých výkladů TQM, nicméně všechny společné rysy nese zkratka a jedná se tedy o Total, což znamená celkové či úplné zapojení všech pracovníků organizace, Quality vymezuje pojetí principů kvality v celé organizaci a Management značí propojení, respektive prolínání principů ve všech úrovních nejen řízení, ale také vedení (Management Mania, online).

Dle ISO je TQM definován následovně: „*TQM je manažerský přístup určený pro organizaci, soustředěný na kvalitu, založený na zapojení všech jejích členů a zaměřený na dlouhodobý úspěch dosahovaný prostřednictvím uspokojení zákazníka a prospěšnosti pro všechny členy organizace i pro společnost.*“

Marek a Kajml (2012) vymezují hlavní znaky TQM následovně:

- hlavní procesy organizace jsou směřovány na zákazníka (občana),
- „*věci je třeba dělat dobře hned napoprvé a úsilí vynakládat na jejich zlepšování*“,
- celý proces musí být kontrolován,
- princip TQM musí vycházet od hlavního vedení organizace,
- účast všech zaměstnanců na vyjadřování principu TQM,
- začleňování pracovníků do všech stupňů řízení procesu zlepšování,
- orientace nejen na zákazníky, ale i na ostatní zainteresované strany,

⁶ ISO – International Organization for Standardization

⁷ PDCA – Plan (plán), Do (činnost), Check (kontrola), Action (akce), Vrabková (2012, s. 28)

- „velký důraz je kladen na týmovou práci“,
- nezanedbávání personálních procesů, orientace na zákazníka,
- podporovat rozvoj pracovníků v oblasti kvality,
- zvyšování kvality je postupný proces.

Přístupování k modelu TQM a modelu excellence začalo během válek, kdy se na základě rozvoje vědy a průmyslu začaly formulovat přístupy ke kvalitě. V oblasti kvality se v té době angažoval W. E. Deming avšak přes jeho obrovský přínos, nebyl na jeho poznatky brán zřetel, a jeho myšlenky se v USA šířily velmi pomalu.

Zvrat nastal ve chvíli, kdy byl konec druhé světové války a Japonsko chtělo obnovit válkou zničený průmysl. Při nedostatku zkušených odborníků v zemi vznikl Svaz japonských vědců a inženýrů (JUSE) v roce 1950 a v tomto okamžiku byla pozvána do Japonska řada amerických odborníků. Mezi těmito zkušenými vědci, jež měli za úkol před své informace, byl i W. E. Deming, načež jeho přednášky sklidily největší úspěch. Komplexní přístup ke kvalitě byl v Japonsku vyjádřen anglickým názvem Total Quality Control (TQC). Velkou částí se také podíleli na úspěchu obnovy Japonska J. J. Juran a K. Ishikawa, kteří Demingovu metodu dále rozpracovali. Dodnes se v Japonsku uděluje „Demingova cena“.

Americký průmysl byl oproti Japonskému pokroku ustálen na efektivnosti masové výroby. Probuzení nastává až ve chvíli, kdy Amerika ztrácí tržní pozici v sedmdesátých letech. Na základě těchto událostí se americké podniky začínají zajímat o metody, které byly aplikovány v Japonsku. Koncept TQC byl přejmenován na TQM, kdy slovo management lépe vyjadřuje smysl přístupu.

3 NÁSTROJE PRO HODNOCENÍ DOSTUPNOSTI

Nástroje pro hodnocení dostupnosti lze vymezit v rámci dvou pojetí. Za prvé se jedná o hodnocení dostupnosti jako součást kompaktního obrazu o dané organizaci např. v pojetí TQM, viz kap. 1.2 Atributy kvality VS, a pak je hodnocena nástroji založenými na principu TQM jako jsou model CAF či Excellence. Z druhého pohledu se přistupuje k hodnocení kvality parciálně, odděleně a dostupnost je pak hodnocena z jednotlivých pohledů, např. prostorová dostupnost kde se jedná o geografické informační systémy (GIS) a síťové analýzy nebo finanční dostupnost kde lze hovořit o vymezení transakčních nákladů zákazníka a poskytování dané veřejné služby nebo dostupnost časová a informační a zde se dají využít materiální metody hodnocení založené na vícekritériálním rozhodování a jedná se např. o metodu TOPSIS.

3.1 Dostupnost v rámci komplexních metod hodnocení kvality

Ke komplexním metodám hodnocení kvality institucí patří model například modely EFQM, CAF či normy řady ISO 9000.

3.1.1 Model Excellence EFQM

European Foundation for Quality Management (dále jen EFQM) vznikl za účelem a cílem podpořit konkurenceschopnost Evropy a hlavním nástrojem má být Evropská cena za jakost. V prvním kroku je vytvoření klasifikačních kritérií ve formě modelu, který byl nejdříve pojmenován „Evropský model pro excelenci v podnikání“ a následně později byl přejmenován na „Model excellence EFQM“, tento název je také registrován jako ochranná známka. Veřejnosti byl tento model představen v roce 1991 a cena byla poprvé udělena v roce 1992.

Základ tohoto modelu tvoří devět kritérií rozdělených do dvou hlavních oblastí – předpokladů a výsledků. Oblast výsledků tvoří čtyři ze základních kritérií a v systému bodového hodnocení mají výsledky stejnou váhu jako předpoklady. Informace z výsledků lze využít k nasměrování zlepšení v oblasti předpokladů trvalého zlepšování.

Model EFQM lze univerzálně využít pro všechny typy podniků a institucí a jako takový nepředepisuje obsah jednotlivých kritérií. Ty jsou však detailněji rozpracovány na jednotlivé subkritéria. Jedna ze zásadních aktualizací proběhla v roce 1999 a zatím poslední pak proběhla v roce 2010. Model excellence podléhá aktualizacím, ale není aktualizován každoročně.

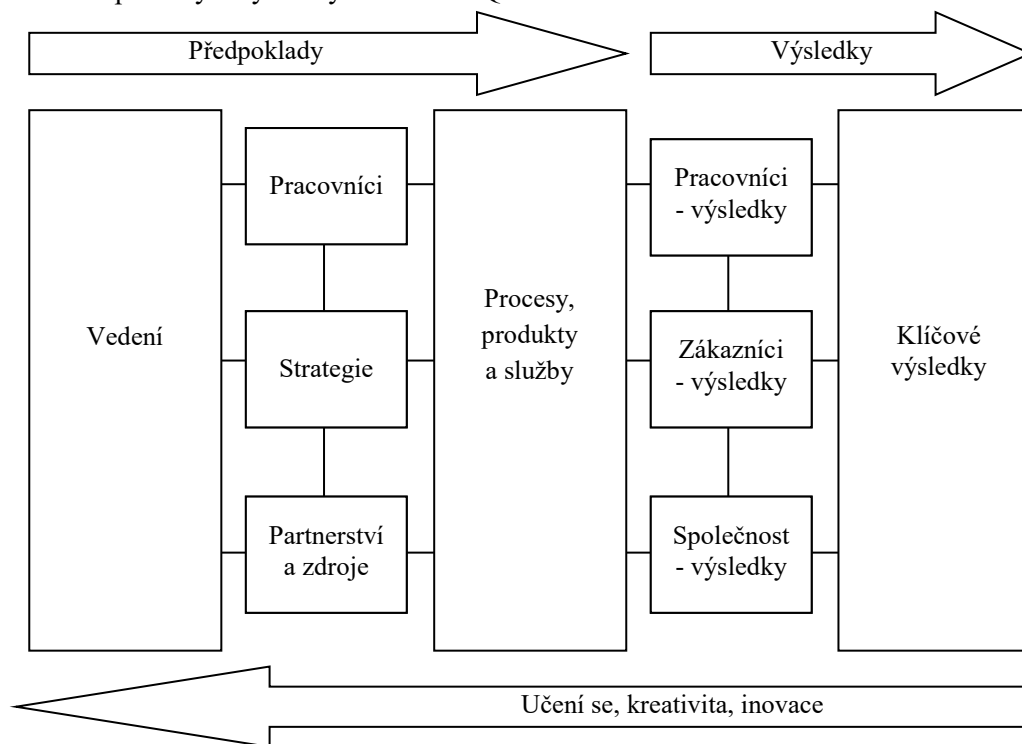
Uplatnění tohoto modelu přineslo nečekaný úspěch nejen v oblasti řízení v soukromé sféře, ale také ve VS v různých oblastech jako je armáda, školství, policie a zdravotnictví. Aby pak bylo jasné, že model EFQM pokrývá všechny důležité oblasti činností a výsledků, je nutné se na něj podívat blíže.

Využívání EFQM v jakékoliv organizaci je praktickým nástrojem, zejména díky těmto možnostem jeho uplatnění:

1. „*nástroj sebehodnocení*,
2. *společný slovník a způsob myšlení o organizaci*,
3. *příručka pro identifikaci příležitostí pro zlepšování*,
4. *struktura pro systém managementu organizace*“: (Marek, Kajml, 2012)

Následující schéma (Obr. 3.1) představuje devět základních kritérií modelu EFQM.

Obr. 3.1 Předpoklady a výsledky modelu EFQM



Zdroj: EFQM, dostupné na: <http://www.efqm.org/efqm-model/model-criteria>, vlastní zpracování.

Vedení neboli Leadership má za úkol zjistit, zda se v organizaci vyskytují lidé, kteří formují budoucnost a uvádějí ji do života, vystupují jako vzory, vzbuzují důvěru, jsou flexibilní a umožňují organizaci předvídat a včas reagovat na vzniklé situace s cílem zajistit trvalý úspěch organizace.

Strategie (Strategy) se zabývá hodnocením toho, jak organizace uplatňuje své poslání a vizi prostřednictvím vypracování strategie, jež je zaměřena na zúčastněné strany. Dále pak

hodnotí, zda jsou politiky, plány, cíle a procesy organizace rozvíjeny a uskutečňovány dle strategie.

Jak dalece si organizace váží svých pracovníků, znázorňuje kritérium People. Hodnotí rozvoj způsobilosti pracovníků a propaguje rovnocennost a poctivost.

Partnerství a zdroje (Partnerships and Resources) hodnotí přístup organizace k vnějším partnerům, dodavatelům a řízení interních zdrojů s cílem podpořit strategii, politiky a fungování procesů společnosti. Mimo to také řízení svých environmentálních a společenských dopadů.

Kritérium Processes, Products and Services – procesy, produkty a služby, se zabývá hodnocením toho, jak organizace navrhuje, řídí a zlepšuje své procesy, produkty a služby s cílem generovat zvyšující se hodnotu pro své zákazníky a jiné zúčastněné strany.

Na základě šetření spokojenosti zákazníků se tyto výsledky zkoumají prostřednictvím kritéria zákazníci – výsledky neboli Customer Results a jedná se tedy o vztahy externích zákazníků. Naopak hodnocení interních klientů, respektive zaměstnanců organizace zjišťuje kritérium pracovníci – výsledky (People Results). Velmi podobné kritérium ke kritériu People Results je Society Results, které má za úkol hodnotit výsledky, jež organizace dosahuje v uspokojování potřeby očekávání relevantních externích zainteresovaných stran v rámci celé společnosti.

Poslední, deváté, kritérium hodnotí klíčové finanční a nefinanční výsledky, jichž organizace dosahuje s ohledem na plánované cíle a dle klíčových prvků strategie a požadované provozní výkonnosti organizace. (Marek, Kajml, 2012)

Veškeré hodnocení modelu EFQM je prováděno pomocí metodiky RADAR⁸ a jedná se o nejen dynamický hodnotící rámec, ale také o výkonný nástroj managementu. Práce s metodikou RADAR je ovšem velmi náročná a pro její úspěšné vykonání je potřeba mít dostatečnou kvalifikaci.

Na základě modelu EFQM stojí také model CAF, který je popsán v následující kapitole 3.1.2.

⁸ RADAR – Results, Approach, Deployment, Assessment, Refinement.

3.1.2 Model CAF

Model Common Assessment Framework (dále jen CAF) je do češtiny překládán jako Společný hodnotící rámec. Jedná se o celkovou metodu, která zvyšuje kvalitu institucí veřejného sektoru, (Vrabková, 2012).

Jedná se o model, který je spolu s dalšími metodami, jak již bylo zmíněno výše, založen na modelu EFQM. Hlavní rozdílnosti tohoto modelu CAF je pak především způsob vyhodnocování subkriterií, které jsou jednodušší a provádět je mohou i proškolení zaměstnanci. Společnou vlastností je pak to, že jsou všechny modely součástí programů Národní ceny kvality ČR.

Model CAF vznikl na základě spolupráce ministrů EU, kteří jsou odpovědní za VS. Dále se rozvíjí pod záštitou Skupiny pro inovaci veřejných služeb, kdy se jedná o skupiny národních expertů sestavené generálními řediteli s cílem propagace spolupráce v oblasti nových metod modernizace VS a veřejných služeb v rámci EU a první využívaná verze byla v roce 2002.

Tento model představuje lehce použitelný nástroj, s jehož pomocí mohou organizace VS po celé Evropě formovat řízení kvality pro zlepšení své výkonnosti. Podává sebehodnotící rámec založený na principech podobných základním modelům, jež jsou založeny, jak již bylo zmíněno výše na filosofii TQM. Je speciálně vytvořen pro organizace veřejného sektoru s přihlédnutím na jejich specifičnost.

Dělí se na čtyři hlavní cíle: 1) seznámení s principy TQM a výhodami sebehodnocení; 2) usnadnění sebehodnocení pro získání analýzy organizace a přehledu aktivit, které vedou k jejímu zlepšení; 3) propojení existujících nástrojů v řízení kvality; 4) usnadnění benchlearningu⁹ v rámci organizací veřejného sektoru. (Marek, Kajm, 2012)

Model CAF je tak zmíněn v dokumentech Národní politiky kvality (dále jen NPK), což je komplex metod a nástrojů působení kvality výrobků, služeb a činností v okruhu národní ekonomiky a služeb VS. NPK byl přijat dne 10. května 2000 usnesením vlády ČR č. 458. Cílem NPK je zformovat v ČR prostředí, kde je kvalita bezprostřední součástí života celé společnosti. Struktura NPK se člení na Radu kvality ČR, Předsednictvo Rady kvality ČR, Řídící výbor Programu Česká kvalita a Národní střediska podpory kvality.

⁹ Benchlearning – metoda velmi podobná benchmarkingu. Jedná se o proces učení se od druhých. Ministerstvo vnitra ČR, dostupné na: www.mvcr.cz/soubor/bm-vs-dil-7-pdf.aspx.

„Poslední verze programu CAF, tzv. CAF 2013 byla představena v roce 2012 v Oslu na mezinárodní konferenci uživatelů CAF. Na jaře 2013 byl vydán český překlad jako 56. publikace Národního informačního střediska podpory kvality. Zájem o uvedené publikace ukazuje, že CAF je univerzální nástroj vhodný pro jakoukoli organizaci veřejného sektoru.“ (NPK, 2016)

3.2 Dílčí metody hodnocení dostupnosti

Mohou to být metody, které nejsou ani původně vytvořeny a využity k hodnocení dostupnosti, ať už informační či jiné, a jedná se o metody srovnávací, mapové, ale i takové, které umožňují srovnat informační dostupnost, když jsou pro tento účel využity.

3.2.1 Vybrané dílčí metody

Benchmarking, dotazníky a GIS¹⁰ patří mezi vybrané dílčí metody, pomocí nichž lze hodnotit informační dostupnost.

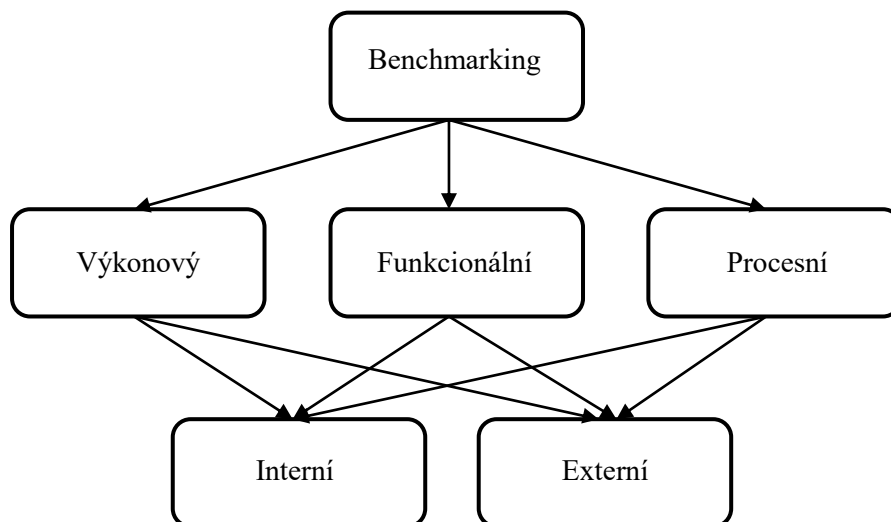
Většina podnětů ke změnám přichází na základě vzniklých chyb, problémů a potíží. **Benchmarking** vznikl právě na základě chyby, kterou bylo potřeba vyřešit. Nenadál, Vykydal a Halfarová (2011) slovo benchmark obvykle definují jako vyrovnání rozdílů, ale ve smyslu benchmarkingu je spíše pojímáno jako kritérium či *ukazatel výkonnosti*. Benchmarking není standardizovanou metodou a proto existuje řada různých definic a vyjádření benchmarkingu podle různých oblastí výskytu. Autoři uvádějí několik možných slov, jež lze poskládat do vět tak, aby to vyhovovalo jako definice benchmarkingu: systematický (nepřetržitý; plánovaný) proces (soubor aktivit) vykonávaný za účelem měření (porovnání; posouzení) výrobků (služeb; procesů; výkonnosti) s organizacemi (partnery; konkurenty) vybranými (oceněnými; uznanými) jako světová třída (nejlepší; vhodní) za účelem definování (stanovení; identifikování) cílů (příležitostí; oblastí) vlastního zlepšování.

Nenadál (2006) označuje jako podstatný výklad benchmarkingu slovní spojení porovnávací ukazatel jako jeden z mnoha překladů. Označuje benchmarking jako metodu řízení kvality prostřednictvím zlepšování učením se od druhých. Smyslem benchmarkingu uvádí několik zjištění: jak si organizace vede v porovnání s jinými (s ohledem na výstupy), jako organizace

¹⁰ GIS – zkratka pro geografické informační systémy

pracuje s dostupnými vstupy (personál, finance, atd.) a poznání nedostatků v organizaci a jak některé věci provádějí jiné subjekty.

Obr. 3.2 Typy benchmarkingu



Zdroj: NENADÁL, J., VYKYDAL, D., HALFAROVÁ P. *Benchmarking mýty a skutečnosti*. (2011, s. 20).

Benchmarking lze podle něj rozdělit do několika typů, strukturu zobrazuje Obr. č. 3.2 uvedený výše, a to na benchmarking výkonový, procesní a funkcionální a tyto tři typy lze dále rozčlenit na interní a externí přístup. Výkonový je stanoven pro přímé srovnávání a měření rozličných výkonových parametrů. Může se jednat například o výkon motoru, výkon zaměstnance, výkon nějakého pracovního stroje či celkový výkon konkrétní organizace apod. Honus (2006) uvádí, že lze při měření výkonu ve VS aplikovat různé druhy měřítek: *výstupů, účinnosti, efektivnosti a produktivity*. Funkcionální benchmarking je porovnávání jedné či více úloh určitých organizací. Rozšířena je především v oblasti služeb a v neziskovém sektoru. Kupříkladu lze uvést srovnání bezpečnostních záruk v letovém provozu, rozsah poskytovaných prodejních služeb v obchodních řetězcích a další. Procesní benchmarking často označovaný jako druhový komparuje aktivity, při kterých se hodnotí, pozoruje a měří konkrétní proces organizace. Obvykle se využívá při změnách vstupů na výstupy, kde se spotřebovávají zdroje v nastavených podmínkách. Může se pak jednat o tyto příklady porovnávaných procesů: interní audit, rezervace letenek, fakturace či elektronická evidence záznamů.

Interní benchmarking je prováděn pouze uvnitř jednoho konkrétního subjektu. Je založen na principu ochoty poznat nejlepší praktiky své organizace. Externí představuje soubor činností, které porovnávají konkrétní subjekt s jinou organizací. Tedy pro srovnávání je využita jiná organizace ať už stejného typu či naprosto odlišná. (Nenadál, Vykydal a Halfarová, 2011)

Dalším způsobem dílčího hodnocení mimo modelu benchmarkingu mohou být také například **dotazníková šetření**, které patří do skupiny metod terénního sběru dat. Potřebné informace jsou pak získávány prostřednictvím písemného, ústního či telefonického dotazování. Existuje mnoho členění dotazníkových šetření, například na ankety (novinové, telefonní, prostřednictvím elektronické pošty a další) a na výzkumy (přímé dotazníky, poštovní rozesílání či panelové šetření a další), (Ochrana, 2007).

Při provádění výzkumu se nabízí několik možností sběru dat. K těm nejdůležitějším můžeme zařadit pozorování, analýzu dokumentu a již zmíněné dotazování. Aby byla vybrána správná varianta, je důležité mít na mysli, že konkrétní metoda musí zohlednit výzkumné potřeby a záměry a finanční a časové možnosti. Proto asi nejvýhodnější z hlediska jak financí, tak času a více méně i výzkumných potřeb je neshbírat nová data, ale využít již data sesbíraná. Pokud je takto provedený výzkum, jedná se o sekundární analýzu dat.

Dotazování je v současnosti nejčastější variantou sběru dat v kvantitativním výzkumu a má hned několik nesporných výhod pro využití. Jedná se o poměrně malé náklady, úspora času, nevelká náročnost na počet zákazníků, dotazník lze opakovaně používat, funguje zde důležitá anonymita, výsledky jsou reprezentativní a jsou vysoko standardizované, což umožňuje snadnější statistickou analýzu dat.

Najdou se zde ovšem i nevýhody kdy se hlavně jedná o přístup lidí, kteří si velmi často stojí za konkrétním názorem, ale ve skutečnosti se chovají naprosto jinak nebo si něco jiného myslím. Dotazníkem tak získáme pouze názoru, ale skutečné chování a jednání je tímto způsobem nezjistitelné.

Dalším z možných způsobů hodnocení dostupnosti je rozhovor, kdy se mohou vyskytnout ve formě strukturovaného, polostrukturovaného či nestrukturovaného rozhovoru. Rozhovor pak spíše využíváme, na rozdíl od dotazníkového šetření, v kvalitativním výzkumu.

U dotazníku je důležitá komunikace s respondentem. Nejprve je nutné oslovení, které by mělo obsahovat úvodní oslovení, zdůvodnění výzkumu, prohlášení o anonymitě a také samozřejmě informace o tom, kdo výzkum provádí a jak budou vyplněná data využita. Velmi užitečným pomocníkem pak při tvorbě a vyhodnocování dotazníků, jsou online dotazovací nástroje, respektive takové webové stránky¹¹, které se nacházejí v prostředí internetu.

¹¹ Webový portál (WEB) - Web je soubor více stránek začínající stejným názvem domény. Každý web má svou strukturu (úvod, sekce, kategorie, kontakt ad.), která je většinou přehledně uložena v Mapě webu

Nejdůležitější je u dotazníků správná formulace otázek a to pro následné zpracování a využití zjištěných dat. Pokud je otázka špatně položena, může to vést ke zkreslené či nepravdivé odpovědi a tím pádem to povede k nepřesným výsledkům. Základní dělení otázek v dotazníku je na uzavřené, otevřené či polootevřené otázky. Pro lepší vyhodnocování jsou pak vhodnější uzavřené typy otázek.

Dobrým doporučením pak je při realizaci dotazníku nevytvářet dotazník nový, ale vyhledat si a upravit již vytvořený a vyzkoušený dotazník. (Suchá, 2012)

3.2.2 Metoda TOPSIS

Metoda TOPSIS (Technique for Order Preference by Similarity to Ideal Solution), je jednou z metod pro vícekritériální hodnocení variant. Je založena na předpokladu existence matice, která obsahuje finální seznam variant hodnocených podle konečného počtu kritérií. Zkoumá možnosti na základě výběru ideální a bazální varianty. Respektive takových dvou variant, které se jim nejvíce blíží. Ideální varianty jsou pak ty, které jsou prakticky nejlepší možnosti a bazální jsou naopak nejhorší možnosti, tedy nejvíce vzdálené možnosti od ideálních variant.

Jablonský a Dlouhý (2004) popisují metodu TOPSIS v několika matematických krocích.

Původní kritériální hodnoty y_{ij} se transformují na hodnoty r_{ij} podle vztahu viz vzorec 3.1.

$$r_{ij} = \frac{y_{ij}}{(\sum_{i=1}^n y_{ij}^2)^{1/2}}, \quad i = 1, 2, \dots, n, j = 1, 2, \dots, k. \quad (3.1)$$

Vypočtou se prvky vážené kritériální matice $\mathbf{W} = (w_{ij})$ jako $w_{ij} = v_j r_{ij}$, kde v_j je váha j -tého kritéria.

Z prvků matice \mathbf{W} se určí ideální varianta s kritériálními hodnotami (H_1, H_2, \dots, H_k) a bazální varianta s hodnotami (D_1, D_2, \dots, D_k), kde $H_j = \max_i (w_{ij})$ a $D_j = \min_i (w_{ij})$, $j=1, 2, \dots, k$.

Vypočtou se vzdálenosti variant od ideální a bazální varianty podle vztahů viz vzorce 3.2 a 3.3.

$$d_i^+ = \left[\sum_{j=1}^k (w_{ij} - H_j)^2 \right]^{1/2}, \quad i = 1, 2, \dots, n, \quad (3.2)$$

$$d_i^- = \left[\sum_{j=1}^k (w_{ij} - D_j)^2 \right]^{1/2}, \quad i = 1, 2, \dots, n. \quad (3.3)$$

Vypočte se ukazatel c_i , jako relativní vzdálenost variant od bazální varianty podle vztahu viz vzorec 3.4.

$$c_i = \frac{d_i^-}{d_i^- + d_i^+}, \quad i = 1, 2, \dots, n. \quad (3.4)$$

Hodnoty c_i jsou z intervalu $<0, 1>$. Nabývají hodnoty 0 pro bazální variantu a hodnoty 1 pro ideální variantu. Celkové uspořádání variant lze tedy získat podle klesajících hodnot ukazatele c_i .

Metodu TOPSIS je možné snadno vyhodnotit v systému SANNA, který je standardním doplňkem aplikace MS Excel (dostupný na: <http://nb.vse.cz/~jablon>).

Tato metoda byla využita již v mnoha případech, především se jedná o studentské práce a za zmínku stojí disertační diplomová práce od Adrielli (2015) kde využila metodu TOPSIS k hodnocení aktuálního stavu veřejné správy členských zemí EU v rámci vybraného směru modernizace veřejné správy, konkrétně eGovernmentu. Dušek (2008) a jeho diplomová práce, která se zabývá využitím metod vícekritériálního hodnocení variant ve veřejném sektoru, využil mimo jiné i metodu TOPSIS pro hodnocení investičních projektů ve městě Strakonice.

3.3 Projekty zaměřené na informační dostupnost

V podmínkách ČR neustále probíhají a proběhly různé projekty, které jsou zaměřeny na zefektivnění informační dostupnosti v prostředí veřejné správy. Mezi tyto projekty lze zařadit i Otevřenou společnost, která je samo sebou vytvořená díky projektu a dále se podílí na realizaci spousty dalších projektů, hodnocení a analýz.

3.3.1 Otevřená společnost - Infoliga

Otevřená společnost: „*přispívá ke konsolidaci demokracie v České republice rozvojem principů a prosazováním politik založených na kultuře práva a právního státu, demokratické formě správy státu a ochraně lidských práv. Otevřená společnost se od roku 1993 aktivně podílí na legislativních změnách a na vytváření politik v oblasti své působnosti a radí lidem, jak se bránit vůči úřadům. Naším cílem je žít ve společnosti, která je moderní, otevřená a bez předsudků.*“ Tato organizace má také podíl na vznik Bílé knihy – Národního programu vzdělávání, metodiky generových auditů, prosazení Infozákona (106/1999 Sb.), zveřejnění platů státních činitelů a další. Snaží se ovlivňovat legislativu a politiky, zvyšovat povědomí veřejnosti, provádí osvětovou činnost, poskytují poradenskou činnost a uskutečňují různé **projekty**. Organizátorský tým se skládá z osmnácti lidí, správní radu tvoří celkem šest členů a v dozorčí radě jsou členové celkem tři.

Infoliga je projekt Otevřené společnosti, který byl vytvořen pro hodnocení jakýchkoliv úřadů v ČR. Základním měřítkem pro hodnocení informací je preventivní působení zveřejněných informací. Oblastí hodnocení je část povinně zveřejňované informace podle zákona o svobodném přístupu k informacím. Hlavní část je pak zaměřena na nadstandardní, doplňující informace, které jsou na základě zmíněného zákona nepovinné.

Z hlediska konkrétního hodnocení jsou pak v zásadě vkládány pouze hodnoty typu ANO/NE. Dále se pak každý dokument či požadovaná informace hodnotí ve třech úrovních: 1) přítomnost dokumentu; 2) obsah informace; 3) archivace. Mezi tyto tři úrovně lze pak zařadit přehlednost zveřejnění čímž je princip aktivního zveřejnění a to znamená, jestli je vůbec hledaný obsah uživateli „aktivně nabídnut“, tedy že není potřeba jej nepřiměřeně dlouze vyhledávat. Dokument se pak považuje za zveřejněný jen tehdy, pokud jej lze na portálu poměrně snadno vyhledat, což znamená pár minut.

3.3.2 Zlatý erb

Dalším webovým portálem dostupným na internetových stránkách zlatyerb.cz je Zlatý erb. Jedná se o soutěžní portál, kde se hodnotí webové stránky a elektronické služby měst a obcí. Tato soutěž byla poprvé zrealizována v roce 1999 a v roce 2002 byla oceněna jako finalista světové prestižní ceny Stockholm Challenge Award a také jako vítěz soutěže Český zavináč 2011.

Cílem této soutěže je podpora modernizace místní a regionální VS, skrze rozvoj informačních služeb, které jsou následně poskytovány občanům a dalším zainteresovaným stranám, a přispívat tak k rozvoji kvality života v jednotlivých městech a obcích v ČR.

Soutěž je rozdělena do dvou stupňů, nejdříve se jedná o vyhlášení krajského kola, ty vyhlašují samostatné kraje ČR, respektive jmenovaný předseda a členové krajské poroty a poté následuje kolo celostátní, kde vyhlašovatel jmenuje předsedu a členy celostátní poroty, minimálně však 5 členů, která nakonec určí vítěze. Ceny jsou pak udělovány ve třech kategoriích: 1) nejlepší webové stránky města; 2) nejlepší webové stránky obce; 3) nejlepší elektronická služba. Mezi další udělované ceny pak patří Cena veřejnosti či např. cena za nejlepší turistickou prezentaci atd.

V krajském kole v kategorii Nejlepší webové stránky měst a Nejlepší webové stránky obcí se hodnotí povinně zveřejňované informace, úřední deska, doporučené a doplňkové informace, použitelnost webu, výtvarné zpracování, bezbariérová přístupnost, podpora IPv6 a DNSSEC a podpora zobrazení na mobilních zařízeních. V kategorii elektronických služeb jsou

stanovena kritéria užitečnost služby a inovativnost řešení. Každé samostatné kritérium má pak stanoven váhový koeficient a to ve výši 1, 1,5 a 2. Body jsou pak jednotlivým kritériím přidělovány na základě stanovené škály 0 až 5 (0, 0,5, 1, 1,5, ... 5) bodů. Následně je provedeno vyhodnocení kdy se stanoví první až třetí místo. V případě shodného pořadí rozhoduje o umístění předseda krajské poroty.

V celostátním kole jsou pak první tři postupující soutěžící, za kraj celkem tři a to z každé kategorie jeden soutěžící a nejlépe hodnocení soutěžící z krajů, které nevyhlásily kola krajská. Kritéria pro hodnocení stránek měst a obcí jsou následující: test reakce na žádost o informaci, povinné informace, úřední deska, doporučené informace, doplňkové informace, použitelnost webu, výtvarné zpracování s přihlédnutím k zobrazení v různých prohlížečích, bezbariérová přístupnost – podrobný test, inovativní přidaná hodnota, pomocné služby, podpora IPv6 a DNSSEC a podpora zobrazení na mobilních zařízeních. Kritéria pro elektronické služby jsou opět užitečnost služby a inovativnost řešení. Každému z kritérií je opět stanoven váhový koeficient a to ve výši 1, 1,5 a 2. A rozmezí bodového hodnocení je opět 0 až 5 bodů (0, 0,5, 1, 1,5, ... 5). Následně jsou vyhlášeni první tři vítězové a v případě shodného pořadí rozhoduje o umístění předseda celostátní poroty.

Poslední uskutečněné kolo soutěže Zlatý erb se uskutečnilo 1. února 2016 a vyhlášení probíhalo v Hradci Králové během konference ISSS. Výsledky jsou uvedeny v příloze č. 4, tohoto dokumentu.

4 ZHODNOCENÍ INFORMAČNÍ DOSTUPNOSTI MINISTERSTEV ČR

Klíčovou roli v dnešní době dle Bachmana (2014) pro získávání informací plní webové stránky (portály), ať už se jedná o stránky soukromých či veřejných organizací. Prostřednictvím webových portálů získává společnost veškeré potřebné a dostupné informace o činnosti a působnosti úřadů v ČR.

Diplomová práce řeší informační dostupnost z pohledu uživatele oficiálních webových stránek (dále jen portálů) jednotlivých ministerstev ČR. Získaná data byla analyzována pomocí metody TOPSIS. Metoda TOPSIS je jednou z metod pro vícekritériální hodnocení variant. Základem je matice tvořená konkrétními kritérii a jejich hodnocením a poté následuje několik matematických kroků k dokončení hodnocení stanovených variant, (TOPSIS, viz kap. 3.2.2).

4.1 Kritéria pro hodnocení informační dostupnosti

Pro potřeby hodnocení informační dostupnosti portálů ministerstev byla stanovena kritéria vypovídající o jejich informační dostupnosti respektive transparentnosti. Z nichž 20 kritérií sleduje objektivní parametry (viz Tab. 4.1), a to povinně zveřejňované informace podle zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů, které se dále člení na zákonné a související informace a informace o hospodaření (ekonomice) ministerstva. Soubor kritérií doplňují další dvě kritéria, které hodnotí zveřejňování aktualit/novinek a uživatelskou přívětivost portálů ministerstev ČR.

Tab. 4.1 Kritéria hodnocení portálů ministerstev ČR

Kritéria		
Povinně zveřejňované informace	Zákonné	Důvod a způsob založení organizace
		Organizační struktura
		Opravný prostředek
		Postup pro vyřizování žádostí
		Přehled nejdůležitějších předpisů (legislativa)
		Kontaktní údaje
		Úřední doba (provozní doba) podatelny
		Bankovní účet
		Datové schránky
		Adresa
		Telefon
		Související
	Výroční zpráva o činnosti ministerstva	
	Volná pracovní místa	
	Organizační řád	
		Odborné publikace a studie
Informace o hospodaření ministerstva		Smlouvy
		Veřejné zakázky
		Dotace/Granty/Projekty
	Rozpočet	
Aktuality/Novinky a uživatelská přívětivost	Aktuálnost webu	
	Uživatelská přívětivost	

Zdroj: Vlastní zpracování.

4.2 Postup sběru dat a hodnocení kritérií

Postup sběru dat respektive vyhledávání a zaznamenávání míry naplnění informační dostupnosti u jednotlivých portálů byl vymezen třemi parametry. Pro tyto potřeby byl vymezen časový limit pro vyhledání informace, škála dostupnosti a příslušné body ji odpovídající (max. 10, min. 0). Nulové hodnocení pak bylo přiděleno nejen po časovém limitu více jak pět minut, ale také pokud se opravdu hledaná informace nepodařila nalézt ani pomocí vyhledávače umístěného na jednotlivých stránkách ministerstev.

Tab. 4.2 Parametry hodnocení kritérií

Hodnocení	Časový limit	Body
Snadná orientace	30 vteřin	8 - 10
Zhoršená orientace	30 vteřin - 1 minuta	5 - 7
Špatná orientace	1 - 5 min.	1 - 4
Nenašla jsem	> 5 min.	0

Zdroj: Vlastní zpracování.

Přehled celkového hodnocení stránek podle Tab. 4.2 včetně celkového počtu dosažených bodů u jednotlivých ministerstev znázorňuje tabulka, která je součástí přílohy č. 1 diplomové práce.

Jednotlivým kritériím byly stanoveny váhy, a to podle důležitosti kritérií pro uživatele. Fiala, Jablonský a Maňas (1997) upravují pojem váha jako relativní důležitost jednotlivých kritérií. Čím více je tedy rozhodovací kritérium důležitější, tím větší se mu přikládá váha. V tomto případě byly stanoveny váhy následovně, viz Tab. 4.3. Zhodnocení informační dostupnosti dle stanovených kritérií a jejich vah bylo realizováno pomocí metody TOPSIS, jak již bylo stanoveno výše. Pro výpočet této vícekritériální rozhodovací úlohy byl použit systém SANNA zmíněný výše.

Vícekritériální úloha vypočítá nejlepší možné řešení, respektive seřadí řešení od nejlepšího k nejhoršímu. Výsledky výpočtu a tedy zhodnocení informační dostupnosti jsou uvedeny níže.

Tab. 4.3 Váhy kritérií

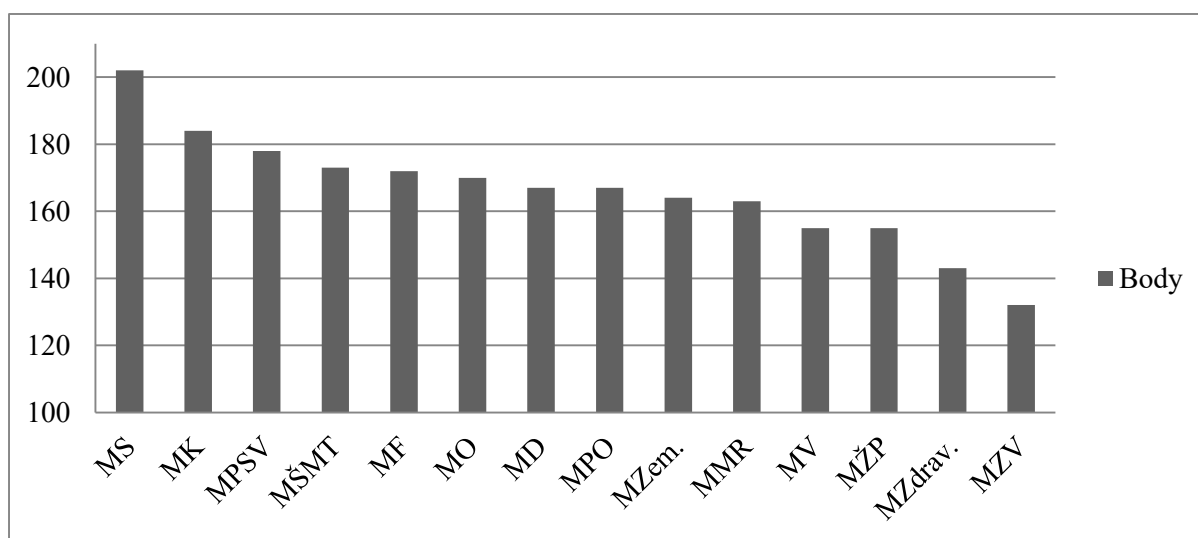
Kritéria			Váha
Povinně zveřejňované informace	Zákonné	Důvod a způsob založení org.	6
		Organizační struktura	6
		Opravný prostředek	6
		Postup pro vyřizování žádostí	6
		Přehled nejdůležitějších předpisů (legislativa)	6
		Kontaktní údaje	6
		Úřední doba (provozní doba) podatelny	6
		Bankovní účet	6
		Datové schránky	6
		Adresa	6
		Telefon	6
	Související	Kontakt na pracovníka	4
		Výroční zpráva o činnosti ministerstva	4
		Volná pracovní místa	4
		Organizační řád	4
		Odborné publikace a studie	4
Informace o hospodaření ministerstev		Smlouvy	3
		Veřejné zakázky	3
		Dotace/Granty/Projekty	3
		Rozpočet	3
Aktuality/Novinky a uživatelská přívětivost		Aktuálnost webu	1
		Uživatelská přívětivost	1

Zdroj: Vlastní zpracování.

4.3 Hodnocení dostupnosti podle kritérií

Po celkovém bodovém hodnocení má nejvíce bodů ministerstvo spravedlnosti, dosáhlo celkem na 202 bodů, na druhém místě s počtem bodů 184 se řadí ministerstvo kultury a třetí místo obsadilo ministerstvo práce a sociálních věcí s celkovým počtem 178 bodů. Čtvrté místo se 173 body dosáhlo ministerstvo školství mládeže a tělovýchovy a velmi těsně za ním skončilo ministerstvo financí, které se se 172 body řadí na páté místo. Hranici 170 bodů dosáhlo také ještě ministerstvo obrany. Pokud se podíváme na rozmezí 160 – 170 bodů, je zde hned několik ministerstev a to ministerstvo dopravy a ministerstvo průmyslu a obchodu se 167 body, dále se v této hranici ještě objevilo ministerstvo zemědělství a ministerstvo pro místní rozvoj. Nejhůře dopadlo ministerstvo zahraničních věcí, které získalo pouze 130 bodů dále pak ministerstvo zdravotnictví se 143 body a se stejným celkovým počtem bodů 155 se umísťují jako třetí nejhorší ministerstva ministerstvo vnitra a ministerstvo životního prostředí. Tento přehled znázorňuje Obr. č. 4.1.

Obr. 4.1 Konečné hodnocení ministerstev



Zdroj: vlastní zpracování.

Při pohledu na maximální počet bodů, které je možné získat za jednotlivá kritéria včetně maxima, kterého jednotlivá ministerstva dosáhla na základě hrubého dělení kritérií, tedy na povinně zveřejňované informace, respektive na zákonné a související, ekonomiku úřadu a aktuality/novinky a uživatelská přívětivost, je patrné, že podle zákonného kritéria je na tom nejlépe ministerstvo kultury a práce a sociálních věcí se 100 body z celkového počtu 110 bodů, nejhůře pak ministerstvo zahraničních věcí s 57 body. U kritérií souvisejících vévodí ministerstvo spravedlnosti se 45 body a na poslední příčce je ministerstvo vnitra s 21 body, přičemž celkové množství možných dosažených bodů je 50. Dle kritérií

ekonomiky úřadu se na první pozici umístilo ministerstvo spravedlnosti se 39 body a naopak na posledním místě skončilo ministerstvo zemědělství s pouhými 20 body. V této skupině kritérií bylo možné získat maximum 40 bodů. Podle kritéria aktuality/novinky a uživatelská přívětivost, kde bylo možné získat maximálně 20 bodů, dosáhly největšího počtu bodů ministerstvo spravedlnosti a ministerstvo školství, mládeže a tělovýchovy. Nejnižší počet bodů u těchto kritérií dosažený byl celkem 15 a tento počet bodů dosáhlo ministerstvo zahraničních věcí, ministerstvo dopravy a ministerstvo financí. Jak dopadly ostatní ministerstva, znázorňuje Tab. 4.4.

Tab. 4.4 Hodnocení ministerstev podle hrubých kritérií

Ministerstvo/Kritérium	Povinně zveřejňované informace		Ekonomika úřadu	Aktualita/novinky a uživatelská přívětivost
	Zákonné	Související		
MD	88	29	35	15
MF	96	31	30	15
MK	100	28	38	18
MO	87	29	36	18
MPSV	100	26	34	18
MMR	87	30	27	19
MPO	98	26	26	17
MS	98	45	39	20
MŠMT	85	36	32	20
MV	81	21	35	18
MZV	57	26	34	15
MZdr.	75	22	29	17
MZem.	88	37	20	19
MŽP	77	35	24	19
Maximum za jednotlivá kritéria	110	50	40	20

Zdroj: Vlastní zpracování.

Bodová hodnocení jednotlivých ministerstev ČR jsou zpracována v následujících kapitolách.

4.3.1 Povinně zveřejňované informace

V zákonných informacích, respektive v podle kritéria důvod a způsob založení organizace dopadlo nejhůře ministerstvo obrany se šesti body, nejlépe pak MMR, MPO a MZdr. s devíti body. Hranice desíti bodů nedosáhlo žádné ministerstvo. Z hlediska organizační struktury je nejnižší dosažený počet bodů sedm a dosahuje jej MPO, dále pak osm bodů má MV a devět bodů získala všechna ostatní ministerstva. Opět žádné ministerstvo nedosáhlo na hranici desíti bodů. U opravného prostředku nedosáhly na žádné bodové ohodnocení MŠMT, MZV a MZdr. Nejvyšší počet byl opět pouze devět bodů a dosáhly jej MK a MPO. Postup pro vyřizování žádostí, zde nulové hodnocení obdržely MŠMT, MZV, MZdr., MŽP. Nejvyšší hodnocení pak bylo osm bodů u MD, MK, MS. U přehledu nejdůležitějších předpisů (legislativa) dosáhlo nejméně a to šesti bodů MZV, nejlepších s desíti body byly MF, MK, MPSV. Podle hlediska kontaktní údaje dopadlo nejhůře MZV se sedmi body, dále následovalo MV, MZem s devíti body a ostatní ministerstva měla maximální počet bodů, tedy bodů deset. Podle úřední doby (provozní doba) podatelny si nejlépe vedly MK, MŠMT, MZdr. a MŽP s desíti body a nejhůře pak dopadlo MZV a MZem. se sedmi body. U MD, MMR, MV, MZV, MZdr. a MŽP se kritérium bankovní účet vůbec nenacházelo a nejlépe na tom je MPSV s plným počtem bodů. U kritéria datové schránky získalo MZV pouze sedm bodů, devět bodů pak získalo MV, MZem. a MŽP a ostatní ministerstva opět dosáhly maximálního počtu desíti bodů. U kritérií adresa a telefon si vedly všechny ministerstva velmi podobně, nejhorší se sedmi body MZV, dále pak devět bodů dosáhly MV, MZdr., MZem, MŽP a hranici desíti bodů dosáhly všechny ostatní ministerstva.

Z pohledu kritéria kontakt na pracovníka dopadla nejhůře MD, MZV a MZdr. se čtyřmi body, naopak desíti body byly ohodnoceny MS a MZem. Výroční zpráva o činnosti ministerstva, tak v tomto kritériu opět nedosáhlo žádné ministerstvo maximálního počtu desíti bodů. Nejhůře skončilo MPO pouze se třemi body a nejlépe si vedly MK, MŠMT, MZem. a MŽP. U kritéria volná pracovní místa bylo nejhorší hodnocení jen osm bodů a získala jej MF, MPO a MZV. S desíti body pak uspěla většina ostatních ministerstev, mezi nimi pak MD, MK, MO, MPSV, MMR, MS a MŠMT. Ostatní ministerstva dosáhly na hodnocení s celkem devíti body. Organizační řád bylo jediné z kritérií, které dosáhlo v celkovém počtu nejméně bodů. Valná většina ministerstev nedosáhla na bodové hodnocení. Výjimkou pak bylo MS s desíti body a MŠMT s osmi body. Odborné publikace a studie se řadí také do kritérií s malým celkovým počtem bodů, kdy nulového bodového hodnocení získalo MPSV, MŠMT a MV. Pouze MŽP

se může pyšnit desíti body. Přehled hodnocení povinně zveřejňovaných informací znázorňuje Tab. 4.5.

Tab. 4.5 Hodnocení povinně zveřejňovaných informací

Kritéria		Bodové Hodnocení													
Povinně zveřejňované informace		MD	MF	MK	MO	MPSV	MMR	MPO	MS	MŠMT	MV	MZV	MZdr.	MZem.	MŽP
Zákonné	Důvod a způsob založení org.	8	7	7	6	8	9	9	8	8	7	7	9	7	7
	Organizační struktura	9	9	9	9	9	9	7	9	9	8	9	9	9	9
	Opravný prostředek	7	7	9	6	8	5	9	8	0	7	0	0	7	7
	Postup pro vyřizování žádostí	8	7	8	6	7	7	7	8	0	7	0	0	7	0
	Přehled nejdůležitějších předpisů (legislativa)	8	10	10	8	10	8	9	9	9	7	6	9	8	7
	Kontaktní údaje	10	10	10	10	10	10	10	10	10	9	7	10	9	10
	Úřední doba (provozní doba) podatelny	8	8	10	8	8	9	8	8	10	9	7	10	7	10
	Bankovní účet	0	8	7	4	10	0	9	8	9	0	0	0	7	0
	Datové schránky	10	10	10	10	10	10	10	10	10	9	7	10	9	9
	Adresa	10	10	10	10	10	10	10	10	10	9	7	9	9	9
	Telefon	10	10	10	10	10	10	10	10	10	9	7	9	9	9
	Kontakt na pracovníka	4	8	8	9	8	9	7	10	9	7	4	4	10	7
Související	Výroční zpráva o činnosti ministerstva	8	7	9	6	8	7	3	7	9	5	7	8	9	9
	Volná pracovní místa	10	8	10	10	10	10	8	10	10	9	8	9	9	9
	Organizační řád	0	0	0	0	0	0	0	10	8	0	0	0	0	0
	Odborné publikace a studie	7	8	1	4	0	4	8	8	0	0	7	1	9	10

Zdroj: vlastní zpracování.

4.3.2 Informace o hospodaření ministerstev

Z pohledu zveřejňovaných smluv nedosáhlo na bodovanou hranici MPO a MZem. a deset bodů si zasloužilo MŠMT. U kritéria Veřejné zakázky byl nejmenší počet získaných bodů osm a byly přiřazeny MF a MPO. Ostatní ministerstva pak byly hodnoceny devíti či desíti body. Jiné bodové hodnocení se zde nevyskytovalo. Dotace/Granty/Projekty, tady bylo

hodnocení opět v rozmezí sedm až deset bodů, které získala většina ministerstev. Sedm bodů pak získalo pouze MF a MŽP. Rozpočet, opět kritérium, kde se vyskytlo nulové hodnocení u MMR a MZem. a pouze MS získalo deset bodů. Ostatní ministerstva pak byly hodnoceny spíše více body než méně avšak i takové se našly. Přehled tohoto hodnocení je znázorněn v Tab. 4.6.

Tab. 4.6 Hodnocení informací o hospodaření ministerstev

Kritéria		Bodové Hodnocení													
		MD	MF	MK	MO	MPSV	MMR	MPO	MS	MŠMT	MV	MZV	MZdr.	MZem.	MŽP
Informace o hospodaření ministerstev	Smlouvy	9	6	9	9	8	7	0	9	10	7	9	9	0	1
	Veřejné zakázky	9	8	10	9	10	10	8	10	10	10	9	9	10	9
	Dotace/Granty/Projekty	8	7	10	9	10	10	10	10	8	10	9	10	10	7
	Rozpočet	9	9	9	9	6	0	8	10	4	8	7	1	0	7

Zdroj: vlastní zpracování.

4.3.3 Aktuality a uživatelská přívětivost

Aktuálnost webu byla u všech ministerstev hodnocena desíti body, jelikož se všude hned na úvodních stránkách webu nacházely aktuální zprávy o činnostech včetně nadcházejících událostí a nešlo je tedy hodnotit jinak. Z hlediska kritéria uživatelská přívětivost byly nejhůře hodnoceny webové stránky MD, MF a MZV, které dosáhly jen pěti bodů. Nejhezčí webové stránky pak byly od MS a MŠMT a získaly tedy deset bodů. Toto kritérium je však čistě subjektivní hodnocení a mimo ministerstva s nejvyšším a nejnižším počtem bodů byly uděleny body i mezi touto hranicí. Toto bodového hodnocení je uvedeno v Tab. 4.7.

Tab. 4.7 Hodnocení aktualit/novinek a uživatelské přívětivosti

Kritéria		Bodové Hodnocení													
		MD	MF	MK	MO	MPSV	MMR	MPO	MS	MŠMT	MV	MZV	MZdr.	MZem.	MŽP
Aktuality/novinky a uživatelská přívětivost	Aktuálnost webu	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10
	Uživatelská přívětivost	5	5	8	8	8	9	7	10	10	8	5	7	9	9

Zdroj: vlastní zpracování.

4.4 Celkové hodnocení dostupnosti podle metody TOPSIS

Výsledné pořadí dle metody TOPSIS včetně klasického bodového hodnocení znázorňuje Tab. 4.8.

Tab. 4.8 Pořadí ministerstev dle metody TOPSIS a vlastního hodnocení

Pořadí	Ministerstvo		R.U.V.	Bodové hodnocení
1	MS	MS	0,86033	202
2	MPO	MK	0,55122	184
3	MF	MPSV	0,54921	178
4	MK	MŠMT	0,53876	173
5	MPSV	MF	0,53835	172
6	MŠMT	MO	0,52603	170
7	MZem.	MD	0,50707	167
8	MD	MPO	0,45527	167
9	MO	MZem.	0,45213	164
10	MMR	MMR	0,39373	163
11	MV	MV	0,38885	155
12	MŽP	MŽP	0,38024	155
13	MZV	MZdr.	0,26005	143
14	MZdr.	MZV	0,25134	132

Zdroj: Software SANNA, vlastní zpracování.

Podle metody TOPSIS, i přes všechna očekávání, nejsou výsledky stoprocentně srovnatelné s klasickým bodovým hodnocením. Na první místo se řadí MS, druhé obsadilo MPO a třetí MF. Naopak nejhorší umístění má MZdr, MZV a MŽP. Tato rozdílnost v pořadí je ovšem dána stanovenými váhami jednotlivých kritérií, které nebyly zohledněny v klasickém bodovém hodnocení.

Při porovnání obou variant výsledků je patrné, že na první, desáté až dvanácté příčce zůstávají stejná ministerstva a v Tab. 4.8 jsou tyto ministerstva zvýrazněny tučně. Hlavní a nejvíce patrný rozdíl je na druhém a třetím místě, kdy na základě metody TOPSIS obsazují tyto příčky MPO a MF. V bodovém hodnocení je však MPO až na osmém místě a MF na místě pátém. Naopak u bodového hodnocení se nachází na druhém místě MK, které je na základě hodnocení pomocí metody TOPSIS až na místě čtvrtém a na druhém místě v klasickém hodnocení je MPSV, které je ovšem podle hodnocení R.U.V., až na místě pátém.

Příloha č. 3, která je rozdělena do tří částí A) až C) obsahuje PrintScreen obrazovek nejlépe hodnoceného webového portálu MS a také pro srovnání nejhůře hodnoceného webového portálu MZV dle bodového hodnocení a MZdr. dle hodnocení pomocí metody TOPSIS.

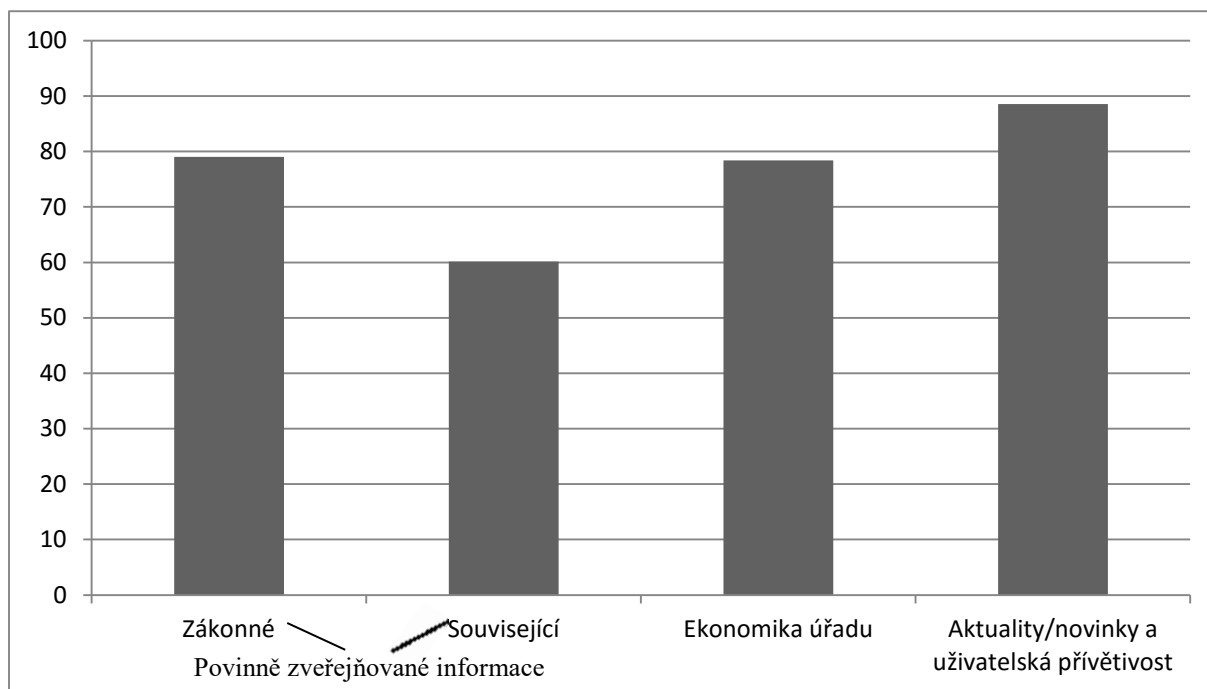
Na základě výsledných poznatků z provedeného hodnocení nejen pomocí metody TOPSIS, ale také dle hodnocení bodového je mít stejného webového designéra pro všechny ministerstva, popřípadě aby se alespoň stránky většiny ministerstev přizpůsobily hodnotě informací, uvedené na webových stránkách MS.

Ačkoli se MD řadí zhruba uprostřed oběma způsoby hodnocení, bylo nejhorší vyhledávat informace na jeho webové stránce. Pokud člověk neví, kde má přesně nějakou konkrétní informaci hledat, nenajde ji. Na webovém portálu se totiž nenachází ani vyhledávací okénko.

Celkově podle vyhledávání informací jsou více méně všechna ministerstva úspěšná, z hlediska poskytovaných informací, v oblasti souvisejících povinně zveřejňovaných informací, kdy z možných 100 % dosažených průměrných bodů získala všechna ministerstva pouze 60,14 %. Nejlépe hodnocenou oblastí je pak aktuálnost/novinky a uživatelská přívětivost webu s 88,57 % průměrných bodů, z čehož vyplývá, že webové portály působí na uživatele velmi dobře podle vzhledu, zpracování a aktuálnosti, ta je pak u všech ministerstev stoprocentní. Nutno je pak podotknout, že celkově si z pohledu poskytování informací nevedou ministerstva ČR zase tak špatně, jelikož u každé zkoumané oblasti dosáhly při procentuálním vyjádření ministerstva nadpoloviční hodnocení. V oblasti zveřejnění zákonných informací a informací ohledně ekonomiky úřadu se ministerstva blíží k osmdesáti

procentům. Přehled procentuálního vyjádření průměrného bodového hodnocení ministerstev rozdělených do zkoumaných oblastí znázorňuje Obr. č. 4.2.

Obr. 4.2 Průměrné procentuální zhodnocení ministerstev ČR dle oblastí



Zdroj: vlastní zpracování.

4.5 Silné a slabé stránky, doporučení

Mezi silné stránky, které lze opravdu považovat za přednosti webových stránek ministerstev patří především aktuálnost webu. Je možné si povšimnout, při prohlížení všech portálů ministerstev, že se na webu objevují aktuální zprávy a také informace týkající se budoucích událostí, které jsou naplánovány.

Jako slabé stránky lze vyzdvihnout především to, že stránky většiny ministerstev byly zahlceny informacemi a tudíž se stávají pro mnoho uživatelů velmi málo přehledné. Další slabou stránkou portálů je na základě jejich nepřehlednosti dlouhá doba vyhledávání požadovaných informací. Konkrétně pak MO nemělo na svých stránkách ani vyhledávací okno.

Pro zlepšení informační dostupnosti webových portálů ministerstev, lze doporučit, aby ministerstva:

- zveřejňovaly vlastní organizační řád (pozn. organizační řád zveřejňuje MS a MŠMT);
- zavedly jednotnou architekturu webových portálů;

- zavedly jednotný vizuální styl webových portálů, např. barvy s dílčím rozlišením dle barev vlajky ČR či konkrétní znaky jednotlivých ministerstev;
- komplexní výroční zprávy o činnosti ministerstva (např. velmi komplexní výroční zprávy zveřejňuje Český statistický úřad či Nejvyšší kontrolní úřad).

5 ZÁVĚR

Veřejná správa je správou věcí veřejných ve veřejném zájmu. V přeneseném významu se také označuje veřejná správa jako veřejná služba. Veřejná služba je poskytována orgány veřejné správy a využívají ji občané státu. Každá taková veřejná služba by pak měla být kvalitní a orientována na zákazníka aby se nestala zbytečnou a neefektivní. Proto se společnost neustále snaží tuto a nejen tuto oblast zlepšovat a zefektivňovat.

Oblast veřejné správy a její modernizace je neustále předmětem zájmu všech společenství, nikoliv jen České republiky. Je to proces, který probíhá již mnoho desítek let. Vytváří se proto mnoho projektů (Infoliga, Zlatý erb a další) a strategických rámců například Strategický rámec rozvoje veřejné správy České republiky pro období 2014 – 2020, v němž je jako jeden z dílčích strategických cílů zmíněno zvýšení dostupnosti a transparentnosti VS prostřednictvím nástrojů eGovernmentu.

Diplomová práce řešila problematiku informační dostupnosti v působnosti čtrnácti ministerstev České republiky.

Cílem diplomové práce bylo na základě stanovených faktorů informační dostupnosti a jejich následného ověření v podmínkách ministerstev České republiky zhodnotit úroveň a vymezit možnosti zlepšování informační dostupnosti ministerstev České republiky.

Kritéria hodnocení ministerstev jsou rozdělena do tří oblastí a to povinně zveřejňované informace – zákonné a související, dále pak ekonomika úřadu a nakonec aktuality/novinky a uživatelská přívětivost. Tyto oblasti jsou dále členěna na dvacet dva specifických podoblastí pro usnadnění hodnocení. Hodnocení pak probíhalo na základě předem stanoveného a časově omezeného bodového hodnocení, na základě něhož si nejlépe počínalo ministerstvo spravedlnosti a nejhůře ministerstvo zahraničních věcí. Dalším způsobem hodnocení byla vybrána vícekritériální metoda hodnocení TOPSIS podle, které bylo opět nejlépe hodnoceno ministerstvo spravedlnosti a nejhůře pak ministerstvo zdravotnictví. Na základě těchto analýz bylo zjištěno, že informační dostupnost webových stránek ministerstev není tak zdaleka srovnatelná.

Celkově podle vyhledávání informací jsou více méně všechna ministerstva úspěšná, z hlediska poskytovaných informací, v oblasti souvisejících povinně zveřejňovaných informací, kdy z možných 100 % dosažených průměrných bodů získala všechna ministerstva pouze 60,14 %. Nejlépe hodnocenou oblastí je pak Aktuálnost/Novinky a uživatelská

přívětivost webu s 88,57 % průměrných bodů z čehož vyplývá, že webové portály působí na uživatele velmi dobře podle vzhledu, zpracování a aktuálnosti, ta je pak u všech ministerstev stoprocentní. Nutno je pak podotknout, že celkově si z pohledu poskytování informací nevedou ministerstva ČR zase tak špatně, jelikož u každé zkoumané oblasti dosáhly při procentuálním vyjádření ministerstva nadpoloviční hodnocení. V oblasti zveřejnění zákonných informací a informací ohledně ekonomiky úřadu se ministerstva blíží k osmdesáti procentům.

V úvodu práce byla formulována hypotéza s předpokladem, že se jedná o ústřední orgány státní správy, které jsou pod kontrolou vlády České republiky, a tudíž by mělo být samozřejmostí, že jsou webové portály ministerstev obsahově a vzhledově srovnatelné.

Na základě výše uvedených výsledků diplomové práce lze částečně potvrdit stanovenou hypotézu, že webové portály ministerstev jsou částečně srovnatelné, ačkoli navzdory všemu jsou zde velké nedostatky.

Ministerstva jsou ústřední orgány státní správy a podle mého názoru by měly představovat vzor ve vztahu k ostatním institucím právě v oblasti informační dostupnosti. Webový portál je jakési okno organizace, kde může kdokoli kdykoliv nahlédnout a procházet si zveřejněné informace. Proto by měly být webové stránky řešeny tak aby byly dostatečně reprezentativní, nezahlceny informacemi a tím se jevíly jako chaotické.

Autorka diplomové práce podtrhuje uvedené doporučení:

- zavedení jednotné architektury webových portálů;
- zavedení jednotného vizuálního stylu webových portálů;
- komplexní výroční zprávy o činnosti ministerstva;
- zveřejňovaly vlastní organizační řád

Zejména pak doporučení jednotné architektury a jednotného vizuálního stylu by dle jejího názoru splnily jak věcné požadavky na informační dostupnost tak reprezentativní rámec. Úspěšnou realizaci by potvrdilo, kdyby webové portály všech ministerstev upravovali stejní weboví designéři.

SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY

a) odborná kniha

- [1] DENHARDT, R. B., J. V. DENHARDT and T. A. BLANC. *Public Administration*. 7th ed. International Edition: Wadsworth, 2014. 464 p. ISBN 978-1-285-43401-8.
- [2] FIALA, Petr, Josef JABLONSKÝ a Miroslav MAŇAS. *Vícekriteriální rozhodování*. Praha: Vysoká škola ekonomická Praha, 1997. 316 s. ISBN 80-7079-748-7.
- [3] GOETSCH, David L. and Stanley DAVIS. *Quality Management for Organization Excellence*. Introduction to Total Quality. 7th ed. Toronto: Pearson, 2013. 456 p. ISBN 978-013-287097-9.
- [4] HALÁSEK, Dušan. *Standardizace veřejných služeb*. Ostrava: VŠB-TU Ostrava, 2004. ISBN 80-248-0685-1.
- [5] HEGER, Vladimír. *Komunikace ve veřejné správě*. Praha: Grada Publishing, a.s., 2012. 256 s. ISBN 978-80-247-3779-9.
- [6] HENDRYCH, Dušan a kol. *Správní věda: Teorie veřejné správy*. 4. akt. vyd. Praha: Wolters Kluwer, a.s., 2014. 244 s. ISBN 978-80-7478-561-0.
- [7] HONUS, Rostislav a kol. *Benchmarking ve veřejné správě*. 2. upr. a dopl. vyd. Praha: Ministerstvo vnitra ČR, 2006. 112 s. ISBN 80-239-7326-6.
- [8] JABLONSKÝ, Josef a Martin DLOUHÝ. *Modely hodnocení efektivnosti produkčních jednotek*. Praha: Professional Publishing, 2004. 183 s. ISBN 80-86419-49-5.
- [9] KELLER, Jan. *Teorie modernizace*. Praha: SLON, 2007. 194 s. ISBN 978-80-86429-66-3.
- [10] LOUDA, T., GROSPÍČ, J., VOSTRÁ L. *Modernizace veřejné správy: v Evropě a České republice* Plzeň: Aleš Čeněk, 2006. 351 s. ISBN 80-7380-001-2.
- [11] MAREK, Jiří a Pavel KAJML. *Metody moderního řízení organizací soukromého, veřejného i neziskového sektoru (Na bázi sociálního dialogu)*. Konfederace zaměstnavatelských a podnikatelských svazů ČR, 2012. 296 s. ISBN 978-80-905248-2-8.
- [12] NENADÁL, J., D. VYKYDAL a P. HALFAROVÁ. *Benchmarking: Mýty a skutečnosti – Model efektivního učení se a zlepšování*. Praha: Management press, 2011. 265 s. ISBN 978-80-7261-224-6.
- [13] OCHRAN, František. *Manažerské metody ve veřejném sektoru – Teorie, praxe a metodika uplatnění*. 2. vyd. Praha: Ekopress, s.r.o., 2007. 178 s. ISBN 80-86929-23-X.

- [14] OCHRANA, František a Milan PŮČEK. *Dosahování úspor a omezování plýtvání ve veřejném sektoru*. Praha: Wolters Kluwer, a.s., 2012. 228 s. ISBN 978-80-7357-909-8.
- [15] OCHRANA, František a Milan PŮČEK. *Efektivní zavádění a řízení změn ve veřejné správě: Smart Administration*. Praha: Wolters Kluwer, a.s., 2011. 248 s. ISBN 978-80-7357-667-7.
- [16] OCHRANA, František. *Veřejné služby: jejich poskytování, zadávání a hodnocení*. Praha: Ekopress, s.r.o., 2007. 167 s. ISBN 978-80-86929-31-6.
- [17] POMAHAČ, Richard a kol. *Veřejná správa*. Praha: C. H. Beck, 2013. 315 s. ISBN 978-80-7400-447-6.
- [18] PRŮCHA, Petr. *Správní právo, obecná část*. 6. dopl. a akt. vyd. Brno: Doplněk, 2004. 360 s. ISBN 80-7239-157-7.
- [19] VRABKOVÁ, Iveta. *Perspektivy řízení kvality ve veřejné správě*. SAEI, vol. 17. Ostrava: VŠB-TU Ostrava, 2012. 145 s. ISBN 978-80-248-2939-5.

b) elektronické dokumenty a ostatní

- [20] ADRIELLI, Eva. *Vliv mezinárodních organizací na modernizaci veřejné správy států EU*. Ostrava, 2015. Doktorská dizertační práce. Vysoká škola báňská – Technická univerzita Ostrava, Fakulta ekonomická, Katedra veřejné ekonomiky a správy.
- [21] BACHMANN, Pavel. *Transparentnost a veřejná prospěšnost českých neziskových organizací*. Hradec Králové, 2015. Univerzita Hradec Králové, Katedra managementu.
- [22] Česká republika. [online]. [2016-02-26]. Dostupné na: <http://www.vlada.cz/cz/clenove-vlady/ministerstva/>
- [23] DUŠEK, Jan. *Využití metod vícekriteriálního hodnocení variant ve veřejném sektoru*. České Budějovice, 2008. Diplomová práce. Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích, Fakulta ekonomická, Katedra aplikované matematiky a informatiky.
- [24] EFQM. *Model Criteria*. [online]. [2016-04-12]. [2012]. Dostupné na: <http://www.efqm.org/efqm-model/model-criteria>
- [25] Juristic.cz. *Veřejná služba a systémy veřejné služby*. [online]. [2016-03-18]. Dostupné na: <http://spravni.juristic.cz/514416/clanek/spravni2.html>
- [26] Management mania. *Total Quality Management (TQM)*. [online]. [2016-03-16]. Dostupné na: <https://managementmania.com/cs/total-quality-management>

- [27] Ministerstvo dopravy. [online]. [2016-02-26]. Dostupné na: <http://www.mdcz.cz/cs/default.htm>
- [28] Ministerstvo financí. [online]. [2016-02-26]. Dostupné na: <http://www.mfcr.cz/>
- [29] Ministerstvo kultury. [online]. [2016-02-26]. Dostupné na: <http://www.mkcr.cz/>
- [30] Ministerstvo obrany. [online]. [2016-02-26]. Dostupné na: <http://www.army.cz/>
- [31] Ministerstvo práce a sociálních věcí. [online]. [2016-02-26]. Dostupné na: <http://www.mpsv.cz/cs/>
- [32] Ministerstvo pro místní rozvoj. [online]. [2016-02-26]. Dostupné na: <http://www.mmr.cz/cs/Uvodni-strana>
- [33] Ministerstvo průmyslu a obchodu. [online]. [2016-02-26]. Dostupné na: <http://www.mpo.cz/>
- [34] Ministerstvo spravedlnosti. [online]. [2016-02-26]. Dostupné na: <http://portal.justice.cz/Justice2/Uvod/uvod.aspx>
- [35] Ministerstvo školství, mládeže a tělovýchovy. [online]. [2016-02-26]. Dostupné na: <http://www.msmt.cz/>
- [36] Ministerstvo vnitra. [online]. [cit. 2016-02-26]. Dostupné na: <http://www.mvcr.cz/>
- [37] Ministerstvo vnitra. *Veřejná správa*. [online]. [2016-04-5]. Dostupné na: <http://www.mvcr.cz/clanek/strategicky-ramec-rozvoje.aspx>
- [38] Ministerstvo zahraničních věcí. [online]. [2016-02-26]. Dostupné na: <http://www.mzv.cz/jnp/>
- [39] Ministerstvo zdravotnictví. [online]. [2016-02-26]. Dostupné na: <http://www.mzcr.cz/>
- [40] Ministerstvo zemědělství. [online]. [2016-02-26]. Dostupné na: <http://eagri.cz/public/web/mze/>
- [41] Ministerstvo životního prostředí. [online]. [2016-02-26]. Dostupné na: <http://www.mzp.cz/>
- [42] MLČOCH, Zbyněk. *Texty*. [online]. [2016-04-19]. Dostupné na: <http://www.zbynekmlcoch.cz/informace/texty/pocitace-internet/jaky-je-rozdil-server-portal-web-internetova-stranka-prohlizec>

- [43] NPK. *Národní politika kvality*. [online]. [2016-04-21]. Dostupné na: <http://www.npj.cz/cz/narodni-politika-kvality/uvodni-informace/>
- [44] Otevřená společnost. *Infoliga*. [online]. [2016-04-12] Dostupné na: <http://www.infoliga.cz/>
- [45] Otevřená společnost. *Otevřená společnost*. [online]. [2016-04-12]. Dostupné na: <http://www.otevrenaspolecnost.cz/pravo-na-informace>
- [46] SMO ČR. *Sociální oblast – Veřejná služba*. [online]. [2016-03-18]. Dostupné na: <http://www.smocr.cz/cz/oblasti-cinnosti/socialni-oblast/verejna-sluzba-po-1-lednu-2012-pravni-rozbor.aspx>
- [47] SUCHÁ, Ladislava. *Výzkumy-Knihovna: Učebnice*. [online]. [cit. 2016-04-12]. Dostupné na: <http://vyzkumy.knihovna.cz/ucebnice/metody-sberu-dat>
- [48] Zákon č. 2 ze dne 8. ledna 1969 o zřízení ministerstev a jiných ústředních orgánů státní správy České socialistické republiky, ve znění pozdějších předpisů. In: *Sbírka zákonů České republiky*. 1969, částka 1, s. 16–19. Dostupný také z: http://aplikace.mvcr.cz/sbirka-zakonu/SearchResult.aspx?q=2/1969&typeLaw=zakon&what=Cislo_zakona_smlouvy. ISSN 1211-1244.
- [49] Zákon č. 106 ze dne 8. Června 1999 o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů. In: *Sbírka zákonů České republiky*. 1999, částka 39, s. 2578–2582. Dostupný také z: http://aplikace.mvcr.cz/sbirka-zakonu/SearchResult.aspx?q=106/1999&typeLaw=zakon&what=Cislo_zakona_smlouvy. ISSN 1211-1244.
- [50] Zlatý erb. *Zlatý erb*. [online]. [2016-04-12]. Dostupné na: <http://www.zlatyerb.cz/>

SEZNAM ZKRATEK

CAF	Common Assessment Framework
ČR	Česká republika
EFQM	European Foundation for Quality Management
EU	Evropská unie
GIS	Geografický informační systém
MD	Ministerstvo dopravy
MF	Ministerstvo financí
MK	Ministerstvo kultury
MMR	Ministerstvo pro místní rozvoj
MO	Ministerstvo obrany
MPO	Ministerstvo průmyslu a obchodu
MPSV	Ministerstvo práce a sociálních věcí
MS	Ministerstvo spravedlnosti
MŠMT	Ministerstvo školství, mládeže a tělovýchovy
MV	Ministerstvo vnitra
MZdr.	Ministerstvo zdravotnictví
MZem.	Ministerstvo zemědělství
MZV	Ministerstvo zahraničních věcí
MŽP	Ministerstvo životního prostředí
NPK	Národní politika kvality
TOPSIS	Technique for Order Preference by Similarity to Ideal Solution
TQM	Total Quality Management
ÚOSS	Ústřední orgány státní správy
VS	Veřejná správa

SEZNAM OBRÁZKŮ

Obr. 2.1 Struktura veřejné správy ČR	8
Obr. 2.2 Vztah mezi pojmy řízená změna a modernizační změna ve veřejné správě	11
Obr. 2.3 Strategie realizace Smart Administration.....	12
Obr. 2.4 Postup modernizace VS v ČR	15
Obr. 2.5 Znaky kvalitní VS	16
Obr. 3.1 Předpoklady a výsledky modelu EFQM	21
Obr. 3.2 Typy benchmarkingu	25
Obr. 4.1 Konečné hodnocení ministerstev	35
Obr. 4.2 Průměrné procentuální zhodnocení ministerstev ČR dle oblastí	42

SEZNAM TABULEK

Tab. 4.1 Kritéria hodnocení portálů ministerstev ČR	32
Tab. 4.2 Parametry hodnocení kritérií.....	33
Tab. 4.3 Váhy kritérií	34
Tab. 4.4 Hodnocení ministerstev podle hrubých kritérií.....	36
Tab. 4.5 Hodnocení povinně zveřejňovaných informací	38
Tab. 4.6 Hodnocení informací o hospodaření ministerstev	39
Tab. 4.7 Hodnocení aktualit/novinek a uživatelské přívětivosti	40
Tab. 4.8 Pořadí ministerstev dle metody TOPSIS a vlastního hodnocení	40

PROHLÁŠENÍ O VYUŽITÍ VÝSLEDKŮ DIPLOMOVÉ PRÁCE

Prohlašuji, že

- jsem byl(a) seznámen(a) s tím, že na mou diplomovou (bakalářskou) práci se plně vztahuje zákon č. 121/2000 Sb. – autorský zákon, zejména § 35 – užití díla v rámci občanských a náboženských obřadů, v rámci školních představení a užití díla školního a § 60 – školní dílo;
- beru na vědomí, že Vysoká škola báňská – Technická univerzita Ostrava (dále jen VŠB-TUO) má právo nevýdělečně, ke své vnitřní potřebě, diplomovou (bakalářskou) práci užít (§ 35 odst. 3);
- souhlasím s tím, že diplomová (bakalářská) práce bude v elektronické podobě archivována v Ústřední knihovně VŠB-TUO a jeden výtisk bude uložen u vedoucího diplomové (bakalářské) práce. Souhlasím s tím, že bibliografické údaje o diplomové (bakalářské) práci budou zveřejněny v informačním systému VŠB-TUO;
- bylo sjednáno, že s VŠB-TUO, v případě zájmu z její strany, uzavřu licenční smlouvu s oprávněním užít dílo v rozsahu § 12 odst. 4 autorského zákona;
- bylo sjednáno, že užít své dílo, diplomovou (bakalářskou) práci, nebo poskytnout licenci k jejímu využití mohu jen se souhlasem VŠB-TUO, která je oprávněna v takovém případě ode mne požadovat přiměřený příspěvek na úhradu nákladů, které byly VŠB-TUO na vytvoření díla vynaloženy (až do jejich skutečné výše).

V Ostravě dne 22.4.2016.....

Veronika Adamčíková
.....
jméno a příjmení studenta

SEZNAM PŘÍLOH

Příloha č. 1 Činnost a působnost ministerstev ČR dle zákona č. 2/1969 Sb.

Příloha č. 2 Hodnocení ministerstev ČR

Příloha č. 3 Nejlepší (A) a nejhorší (B, C) webové stránky ministerstev ČR

Příloha č. 4 Výsledky celostátního kola soutěže Zlatý erb 2016

PŘÍLOHY

Příloha č. 1 Činnost a působnost ministerstev ČR dle zákona č. 2/1969 Sb.

§ 4 – MF je ústředním orgánem státní správy (dále jen ÚOSS) pro státní rozpočet republiky, daně a poplatky, finanční hospodaření, správu národního majetku a pro peněžní ústavy.

§ 5 – MPSV je ÚOSS pro pracovněprávní vztahy a zaměstnanost, mzdy, popřípadě odměny za práce konané mimo pracovní poměr, finanční a hmotné zabezpečení učňů, důchodové zabezpečení, popř. pojištění, sociálně právní ochranu dětí a mládeže, péči o rozvoj populace a o rodinu a pro další otázky sociální politiky. MPSV je podřízen Český úřad bezpečnosti práce a kdysi byl také Úřad důchodového zabezpečení v Praze.

§ 7 – Ministerstvo školství, je ÚOSS pro zařízení předškolní a mimoškolní výchovy a pro základní, učňovské a odborné školy, pro gymnasia a vysoké školy, jakož i pro jiné školské organizace celonárodního významu.

§ 8 – MK je ÚOSS pro kulturně výchovnou činnost, umění, kulturní památky a ochranu přírody, vydávání neperiodického tisku, provádění autorského zákona a pro výrobu a obchod v oblasti kultury. Je zde zřízen Sekretariát pro věci církevní, který působí jako ÚOSS ve věcech církví a náboženských společností.

§ 9 – Ministerstvo pro mládež a tělesnou výchovu je boss pro státní péči o děti a mládež a o tělesnou výchovu, sport a turistiku.

§ 10 – MZ je ÚOSS st. spr. pro léčebně preventivní a hygienickou péči, zdravotnické školy, přírodní léčebné lázně a přírodní léčivé zdroje, farmaceutický průmysl a pro uplatňování zákona o regresních náhradách. Orgánem hygienické služby je hlavní hygienik.

§ 11 – MS je ÚOSS st. spr. pro soudnictví a státní notářství, pro vězeňství.

§ 12 – MV je ÚOSS pro ochranu veřejného pořádku a bezpečnosti, zajišťování bezpečnosti a plynulosti silničního provozu, ochranu státního a hospodářského tajemství, vnitřní věci, archivnictví, požární ochranu, civilní obranu a pro vnitřní správu národních výborů, dále pak pro místní hospodářství, jakož i pro hospodaření s byty a nebytovými prostory.

§ 13 – Ministerstvo průmyslu je ÚOSS pro průmysl, hornictví a pro energetiku. Jeho působnost se však nevztahuje na potravinářský průmysl, farmaceutický průmysl, místní průmysl a na výrobu v oblasti kultury. Řídí státní službu pro drahé kovy a je mu podřízena Česká energetická inspekce.

§ 15 – Ministerstvo zemědělství a výživy je ÚOSS st. spr. pro zemědělství, potravinářský průmysl, myslivost a pro rybářství.

§ 16 – Ministerstvo lesního a vodního hospodářství je ÚOSS pro lesní hospodářství, vodní hospodářství a pro technické a ekonomické otázky ochrany čistoty ovzduší. Je mu podřízen Český hydrometeorologický ústav a Česká technická inspekce ochrany ovzduší.

§ 17 – MD je ÚOSS pro železniční, silniční a vnitrozemskou vodní dopravu, civilní letectví a pro pozemní komunikace. Je mu podřízena Česká letecká inspekce.

§ 19 – Ministerstvo obchodu je ÚOSS pro vnitřní obchod, zahraniční obchod a pro cestovní ruch. Je mu podřízena Česká obchodní inspekce.

Zásady činnosti ministerstev a dalších ÚOSS jsou ustanoveny v zákoně č. 2/1969 Sb., konkrétně pak v § 20 až 28.

Ministerstva plní dle § 20 zákona č. 2/1969 Sb., v okruhu své působnosti úkoly stanovené v zákonech a v jiných obecně závazných právních předpisech.

Ve své činnosti se řídí dle ústavních a ostatních zákonů a dle usnesení vlády.

Ministerstva **zkoumají společenskou problematiku v okruhu své působnosti**, analyzují dosahované výsledky a činnosti opatření k řešení aktuálních otázek. Zpracovávají koncepce rozvoje svěřených odvětví a řešení stěžejních otázek, které předkládají vládě České socialistické republiky, tedy dnes již ČR.

Ministerstva **předkládají** za svěřená odvětví **podklady** potřebné **pro přípravu návrhů** plánů rozvoje hospodářství republiky, pro sestavení návrhů **státních rozpočtů republiky** a pro přípravu jiných opatření širšího dosahu. Zaujímají stanovisko k návrhům, které předkládají vládě ČSR jiná ministerstva, pokud se týkají okruhu jejich působnosti.

Ministerstva **pečují o** náležitou **právní úpravu** věcí patřících do působnosti ČSR, **připravují návrhy zákonů** České národní rady a jiných obecně závazných právních předpisů, **dbají** o zachování zákonnosti v okruhu své působnosti a **činí** podle zákonů **potřebná opatření k** nápravě.

Ministerstva **spolupracují s příslušnými** federálními **orgány** st. spr. při rozvíjení mezinárodních vztahů ve svěřeném odvětví a při přípravě mezinárodních smluv. **Zabezpečují** v oblasti výlučné působnosti republiky provádění závazků vyplývajících z mezinárodních smluv a z členství ČSR v mezinárodních organizacích.

Ministerstva při plnění svých úkolů úzce **spolupracují**. Využívají podnětů a součinnosti národních výborů, jakož i vědeckých a výzkumných institucí. Navzájem si vyměňují potřebné informace a podklady. Nižší orgány st. spr. jim podávají zprávy a sdělují údaje, které si příslušná ministerstva vyžadují v rozsahu nezbytně nutném pro plnění svých úkolů.

Zásady činnosti a organizace jednotlivých ministerstev pak podrobněji upravuje statut, který schvaluje vláda ČSR, ČR.

Příloha č. 2 Hodnocení ministerstev ČR

Kritéria			Bodové Hodnocení													
			MD	MF	MK	MO	MPSV	MMR	MPO	MS	MŠMT	MV	MZV	MZdr.	MZem.	MŽP
Povinně zveřejňované informace	Zákonné	Důvod a způsob založení org.	8	7	7	6	8	9	9	8	8	7	7	9	7	7
		Organizační struktura	9	9	9	9	9	9	7	9	9	8	9	9	9	9
		Opravný prostředek	7	7	9	6	8	5	9	8	0	7	0	0	7	7
		Postup pro vyřizování žádostí	8	7	8	6	7	7	7	8	0	7	0	0	7	0
		Přehled nejdůležitějších předpisů (legislativa)	8	10	10	8	10	8	9	9	9	7	6	9	8	7
		Kontaktní údaje	10	10	10	10	10	10	10	10	10	9	7	10	9	10
		Úřední doba (provozní doba) podatelny	8	8	10	8	8	9	8	8	10	9	7	10	7	10
		Bankovní účet	0	8	7	4	10	0	9	8	9	0	0	0	7	0
		Datové schránky	10	10	10	10	10	10	10	10	10	9	7	10	9	9
		Adresa	10	10	10	10	10	10	10	10	10	9	7	9	9	9
	Telefon	10	10	10	10	10	10	10	10	10	9	7	9	9	9	
	Související	Kontakt na pracovníka	4	8	8	9	8	9	7	10	9	7	4	4	10	7
		Výroční zpráva o činnosti ministerstva	8	7	9	6	8	7	3	7	9	5	7	8	9	9
		Volná pracovní místa	10	8	10	10	10	10	8	10	10	9	8	9	9	9
		Organizační řád	0	0	0	0	0	0	0	10	8	0	0	0	0	0
		Odborné publikace a studie	7	8	1	4	0	4	8	8	0	0	7	1	9	10
Informace o hospodaření ministerstev		Smlouvy	9	6	9	9	8	7	0	9	10	7	9	9	0	1
		Veřejné zakázky	9	8	10	9	10	10	8	10	10	10	9	9	10	9
		Dotace/Granty/Projekty	8	7	10	9	10	10	10	10	8	10	9	10	10	7
		Rozpočet	9	9	9	9	6	0	8	10	4	8	7	1	0	7
Aktuality/Novinky a uživatelská přívětivost		Aktuálnost webu	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10
		Uživatelská přívětivost	5	5	8	8	8	9	7	10	10	8	5	7	9	9
Celkem			167	172	184	170	178	163	167	202	173	155	132	143	164	155


Zdroj: Vlastní zpracování

Příloha č. 3 Nejlepší a nejhorší webové portály ministerstev ČR dle metody TOPSIS a bodového hodnocení

A) Úvodní stránka webového portálu ministerstva spravedlnosti ČR


Zdroj: Ministerstvo spravedlnosti ČR, dostupné na: <http://portal.justice.cz/Justice2/Uvod/uvod.aspx>
Pozn.: Nejlepší web dle metody TOPSIS i bodového hodnocení.

B) Úvodní stránka webového portálu ministerstva zahraničních věcí ČR




Ministerstvo zahraničních věcí
České republiky

Režim celé obrazovky ukončíte stisknutím klávesy **F11**

česky english
Hledat 
rozšířené vyhledávání

úvodní stránka
zahraniční vztahy
události a média
ekonomika
cestujeme
vstup a pobyt
o ministerstvu

Ministr
Lubomír Zaorálek



Životopis
Články a projevy
Twitter

nejbližší akce

13. 4. 2016 **Výběrové řízení do Diplomatické akademie na rok 2016/17**


13. 4. 2016 **Náměstek Kaucký navštíví Burkínou Faso a Ghana**

13. 4. 2016 **Mezinárodní konference "Překonávání globálních hrozeb"**


14. 4. 2016 **Ministr Zaorálek se setká se slovenským ministrem zahraničních věcí**

dnes z ambasád

Předseda vlády České republiky Bohuslav Sobotka ocenil Charlese Edwarda Proshaka a jeho odkaz



Osobní příběh Dr. Charlese Edwarda Proshaka v sobě pozoruhodně odráží historii českého národa v průběhu téměř sto padesáti let pohledem mírumilovně, česko-americké rodiny, která ji aktivně...



Ministr Zaorálek jednal se svým italským protějškem

Ministr Zaorálek na bezpečnostní konferenci Globsec 2016

13. 04. 2016 / 11:16
Kdy: 15. 04. 2016 - 17. 04. 2016, Kde: Bratislava
Ve dnech 15.-17. dubna 2016 proběhne v Bratislavě 11. ročník tradiční mezinárodní bezpečnostní konference Globsec 2016. Letošního ročníku... [více](#)

Ministr Zaorálek se setká se slovenským ministrem zahraničních věcí

12. 04. 2016 / 10:38
Kdy: 14. 04. 2016, Kde: Praha, Úřad vlády
V rámci programu oficiální návštěvy předsedy vlády Slovenské republiky Roberta Fica v ČR se 14. dubna 2016 seje ministr zahraničních věcí... [více](#)

Náměstek Kaucký v Burkíně Faso

12. 04. 2016 / 10:38
Náměstek ministra zahraničních věcí Lukáš Kaucký se v pondělí 11. dubna 2016 v Burkíně Faso setkal s náměstky tamní diplomacie Ritou Solange Agnekotem Bogoré. Jednalo se o vůbec první návštěvu... [více](#)

Ministr Zaorálek se zúčastnil mezivládních konzultací mezi ČR a Polskem

08. 04. 2016 / 15:50
Ministr zahraničních věcí ČR Lubomír Zaorálek se dne 8. dubna 2016 ve Varšavě spolu s premiérem Bohuslavem Sobotkou a několika dalšími ministry vlády ČR zúčastnil 4. mezivládních konzultací mezi... [více](#)

Náměstek Kaucký se zúčastnil zahájení rektorské konference ASEM

07. 04. 2016 / 16:09
Náměstek ministra Lukáš Kaucký se dne 7. dubna 2016 v Praze zúčastnil zahájení zasedání 5. ročníku mezinárodní konference rektorů vysokých škol z 51 zemí Evropy a Asie – členů skupiny... [více](#)

Otevření zahrad Čermínské paláce

07. 04. 2016 / 12:48
Zahrada Čermínské paláce bude v roce 2016 zpřístupněna veřejnosti v období od 8. května do 31. října, denně od 10 do 17 hodin. [více](#)

Česká republika neuznává "YPG Evropa, z.s." za subjekt mezinárodního práva

01. 04. 2016 / 17:53
Česká republika a její vláda neuznává tzv. "syrijský Kurdistan" jako nezávislou či autonomní státní entitu, tj. subjekt mezinárodního práva a následkem toho neuznává ani jakoukoli její politickou... [více](#)

Ministr Zaorálek v Albánii: Podporuji posílení spolupráce mezi V4 a západoalbánským regionem


01. 04. 2016 / 10:53
Ministr zahraničních věcí Lubomír Zaorálek uskutečnil ve dnech 30. - 31. března 2016 oficiální návštěvu Albánie u příležitosti zasedání ministrů zahraničí zemí západního Balkánu. Během... [více](#)

Náměstek Martin Smolek zahájil seminář MVZ o právním režimu Antarktidy

31. 03. 2016 / 11:43
Dne 30. března 2016 se konal na Ministerstvu zahraničních věcí seminář pro odbornou veřejnost na téma právního režimu Antarktidy a činnosti ČR v tomto kontinentu. Náměstek Martin Smolek zahájil... [více](#)

[Další zprávy...](#)


státy a území



vyberte stát nebo území
přejít na téma:


Aktuální upozornění na cesty


DROZD
Dobrovolná registrace občanů ČR při cestách do zahraničí




Czech Presidency of the Visegrad Group 2016/2017

zprávy na Twitteru


 **Uživatel MZV ČR retweetnul**


 **Lubomír Zaorálek** @ZaoralekL

Prej prazske mezinarodni konference "Překonávání globálních hrozeb" mnoho úspěchu.




10 h


 **Uživatel MZV ČR retweetnul**


 **Lubomír Zaorálek** @ZaoralekL

Ceska republika ma za ci udržet globalni dialog vedouci k lepsimu uplatňování lidských práv.




10 h

 **Uživatel MZV ČR retweetnul**

 **Lubomír Zaorálek** @ZaoralekL

Ceska republika ma za ci udržet globalni dialog vedouci k lepsimu uplatňování lidských práv.





10 h

Vložit

Zobrazit na Twitteru

sledujte nás na

MZV ČR | Kontakt | FAQ | Poskytování informací | Úřední deska | Sdílet zájmy | Zajímavé odkazy | Zaslání novinek | Prohlášení o přístupnosti | Mapa stránek | Webmaster | Mobilní verze | RSS

Zdroj: Ministerstvo zahraničních věcí ČR, dostupné na: <http://www.mzv.cz/jnp/>
Pozn.: Nejhorší web dle bodového hodnocení.

2

C) Úvodní stránka webového portálu ministerstva zdravotnictví ČR

14. duben 2016

Vyhledávání

Občan | Pacient

- Ministerstvo zdravotnictví
- Úřední deska
- Dotace
- Prevence
- Pacientské organizace
- Žadosti o informace
- Kde najdu nejbližší
- Očkovací kalendář
- Zůstatky na fondech zdravotních pojišťoven
- Přerozdělování pojistného na veřejné zdravotní pojištění
- Tiskové centrum

Rychlé odkazy

- Prevence rakoviny - projekt
- Nebezpečné výrobky

Najdete nás na facebooku

DOTAZNÍK

spokojenosti pacientů

VYPLNIT

Nachlazení? Chřipka? Dopřejte si odpočinek. NE ANTIBIOTIKA!

PREVENTIVNÍ PROHLÍDKY

INFOLISTY

SUKL

JEDNEJ RYCHLE. ZACHRAŇ ŽIVOT

portal.gov.cz

Světový den porozumění autismu

Novinky

Ministr Nemeček: Nemocnice hospodaří dobře a jsou v plusu
14. 04. 2016 | Tiskové centrum / Tiskové zprávy / 2016
Od nástupu této vlády hospodaří přímo řízené nemocnice s kladným výsledkem. Osobní náklady jsou největší položkou jejich rozpočtů, přičemž nemocnice zvyšují platy svých zaměstnanců na maximum svých možností.
Celý článek

Ministr Nemeček: rozvoj Centra tradiční čínské medicíny je ve prospěch pacientů
13. 04. 2016 | Tiskové centrum / Tiskové zprávy / 2016
Ředitel Fakultní nemocnice Hradec Králové Roman Prymula informoval ministra zdravotnictví Svatopluka Nemečka o činnosti a plánech na budoucí rozvoj Centra tradiční čínské medicíny při hradecké nemocnici.
Celý článek

Ministr Nemeček i Koalice soukromých lékařů se shodují: Péče o pacienty ohrožena není
12. 04. 2016 | Tiskové centrum / Tiskové zprávy / 2016
Celý článek

Komunikační karty pro pacienty cizince a zdravotníky
11. 04. 2016 | Novinky
Odbor zdravotních služeb ministerstva zdravotnictví připravil dvojjazyčné komunikační pacientské karty, které mají napomoci snázi komunikaci mezi českými zdravotníky a jejich zahraničními pacienty.
Celý článek

Česká republika hostila zasedání představitelů ministerstev zdravotnictví Visegrádské skupiny a Rakouska
08. 04. 2016 | Tiskové centrum / Tiskové zprávy / 2016
V rámci českého předsednictví Visegrádské skupiny v letech 2015-2016 se v Ostravě konalo setkání představitelů ministerstev zdravotnictví Visegrádské skupiny a Rakouska.
Celý článek

Celorepubliková výzva Parky v pohybu
07. 04. 2016 | Tiskové centrum / Tiskové zprávy / 2016
Státní zdravotní ústav ve spolupráci s Katedrou rekreologie FTK UPOL za podpory Ministerstva zdravotnictví vyhlašuje celorepublikovou výzvu Parky v pohybu!
Celý článek

Svatopluk Nemeček: podpoříme nové ordinace praktických lékařů půlmilionovými dotacemi
06. 04. 2016 | Tiskové centrum / Tiskové zprávy / 2016
V letošním roce očekává ministerstvo řádově desítku žadatelů, na program je do konce roku vyčleněna částka 5 milionů korun.
Celý článek

Světový den porozumění autismu
01. 04. 2016 | Tiskové centrum / Tiskové zprávy / 2016
U příležitosti Světového dne porozumění autismu, který se již tradičně koná 2. dubna, se ministerstvo zdravotnictví zapojuje do osvětové kampaně „Light it up blue“, český „Rozsviťme se modře“.
Celý článek

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 ...

Na začátku stránky | Kontakty | Mapa serveru | RSS | Prohlášení o přístupnosti | Textová verze

© 2010 MZCR. Všechna práva vyhrazena. Zhotovil KAKTUS Software, spol. s r.o.

Ministerstvo zdravotnictví
Palackého nám. 4
128 01 Praha 2

Zdroj: Ministerstvo zdravotnictví ČR, dostupné na: <http://www.mzcr.cz/>
Pozn.: Nejhorší web dle hodnocení metodou TOPSIS.

Příloha č. 4 Výsledky celostátního kola soutěže Zlatý erb 2016

Pořadí dle soutěžních kategorií a zvláštních cen:

Nejlepší webová stránka města:

1. Broumov (<http://www.broumov-mesto.cz>)
2. Most (<http://www.mesto-most.cz>)
3. Otrokovice (<http://www.otrokovice.cz>)

Nejlepší webová stránka obce:

1. Libochovany (<http://www.libochovany.cz>)
2. Janovice (<http://www.obecjanovice.cz>)
3. Lovčice (<http://www.obeclovce.cz>)

Nejlepší elektronická služba:

1. Holešov: Strategie města Holešova (<http://www.strategieholesov.cz>)
2. Praha 1: Portál krizového řízení a bezpečnosti Městské části Praha 1 (<http://kp.praha1.cz>)
3. Tisá: Chytrá mapová aplikace (<http://maps.geosense.cz/tisa>)

Cena Jana Savického za nejlépe zvládnuté kritérium "Povinné informace" v rámci soutěže Zlatý erb 2016, garantovaná Otevřenou společností o.p.s.

Broumov (<http://www.broumov-mesto.cz>)

Otrokovice (<http://www.otrokovice.cz>)

Zvláštní cena ministra vnitra za nejlepší bezbariérový přístup na webové stránky při soutěži Zlatý erb, na návrh obecně prospěšné společnosti TyfloCentrum Brno, odborného garanta soutěže pro oblast přístupnosti

Kategorie obce: Roštění (<http://www.rosteni.cz>)

Kategorie města: Bučovice (<http://www.bucovice.cz>)

Zvláštní cena ministryně pro místní rozvoj udělená ministryní za nejlepší turistickou prezentaci na webových stránkách při soutěži Zlatý erb

Kategorie města/obce: Turistický portál Dvůr Králové nad Labem (<http://www.dvurkralove.cz>)

Kategorie regiony: Turistická oblast Beskydy-Valašsko (<http://www.beskydyportal.cz>)

Cena veřejnosti udělená AK ČR při soutěži Zlatý erb

Obec Slatina (<http://www.obec-slatina.eu>)

Zdroj: Zlatý erb, dostupné na: <http://www.zlatyerb.cz/vysledky-celostatniho-kola-souteze-zlaty-erb-2016/d-1319/p1=1366>.